

บทที่ 5

สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และปัญหาพร้อมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 8 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 44 ข้อ และแบบคำถามปลายเปิด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย พนักงานเจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 188 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 188 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอน 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ ระหว่าง 30 - 40 ปี และมีอายุมากที่สุดที่ 57 ปี และน้อยที่สุด 22 ปี ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีสถานภาพสมรส สำหรับระดับการศึกษาของพนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนตำแหน่งในการปฏิบัติงาน พบตำแหน่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีมากที่สุด ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี และมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

ตอน 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งด้านปัจจัยเชิงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยเชิงใจ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเป็นผลมาจากความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านปัจจัยค้ำจุน ตามทัศนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเป็นผลมาจากความพึงพอใจในด้านสถานภาพในการทำงานระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54

ตอน 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ผลการศึกษาปัญหา ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้ง ด้านปัจจัยเชิงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า

3.1.1 ปัญหา ด้านปัจจัยเชิงใจ ตามทัศนะของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นต่างให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ยังไม่มีความ

เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้ง งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ ส่วนที่พนักงานส่วนท้องถิ่นพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ การที่เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน ให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถ

3.1.2 ปัญหา ด้านปัจจัยค้ำจุน ตามทัศนคติของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมพบปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นต่างให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ และ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานยังไม่มี ความทันสมัย ไม่อยู่ในสภาพที่ดีและยังไม่มี ความเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ทั้งปัญหาที่พบรองลงมา ในการขอทุนและขออนุญาตลา งานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นนั้นค่อนข้างจำกัด ส่วนที่พนักงานส่วนท้องถิ่นพบปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ เกี่ยวกับบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและ สะอาด

3.2 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ข้อเสนอแนะ โดย ทางผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนของ พนักงานและให้รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่น ควรจัดสวัสดิการให้พนักงานเพิ่มขึ้น โดยให้พนักงาน มีสิทธิต่าง ๆ เหมือนข้าราชการอื่น พร้อมทั้งขยายอัตราค่าจ้างงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เพิ่มเพิ่ม บุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้มากขึ้น แล้วควรจัดให้มีการให้ความรู้หรืออบรมเจ้าหน้าที่ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการออกระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติอย่างชัดเจน ส่วนผู้รับการ เลือกตั้งควรจบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป แล้วในส่วนผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตัว ให้เป็นกันเองกับพนักงานมากกว่าเดิม ควรรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ไม่เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนตัวมากเกินไป หัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง มีการกำหนดสายงานในการ ปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยเฉพาะรอยต่อระหว่างข้าราชการ การเมืองและข้าราชการประจำ พร้อมทั้ง ให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน

ตอน 1 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ขัดแย้งกับสมมติฐาน โดยการทดสอบใช้การทดสอบตามระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยแยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านปัจจัยเชิงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มีสอดคล้องกับการศึกษาของรัชนก มูลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยเชิงใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน

ลักษณะของงานด้าน โอกาสความเจริญเติบโตใน งานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การที่พนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ทั้งนี้เนื่องผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียงมีนโยบายให้บุคลากรได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร ตามสายงานที่อยากเรียนเป็นการสร้างก้าวหน้าให้กับบุคลากร เพราะการศึกษาย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ สอดคล้องกับ รุ่ง แก้วแดง (2545 : 2) ที่กล่าวว่าการศึกษาก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ทำให้คนมีความรู้ ความเข้าใจ ในวิทยาการใหม่ ๆ กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เกิดอาชีพ ตลอดจนมีเหตุผลในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การพัฒนาด้านการศึกษา ก็คือการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคคล และเมื่อบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสังคมมีคุณภาพแล้วก็จะทำให้สังคมมีการพัฒนาตามไปด้วย

1.2 ด้านปัจจัยค้ำจุน

ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน สอดคล้องกับการศึกษาของรัชนก มูลเกตุ (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการพาณิชย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพทาง สังคม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงานและด้านเงินเดือน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของปริญญา สัตยธรรม (2550) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสภาพ

การทำงาน ด้านความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน

การที่พนักงานส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่น จำเป็นต้องมีการปรับปรุงและจัดสร้างสภาพอาคารสถานที่ให้น่าอยู่ สวยงาม เป็นระเบียบเพื่อรองรับการให้บริการกับประชาชน และพนักงานในสำนักงานก็มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดบริการสาธารณะและบริหารจัดการได้ สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 113) ในมาตรา 283 กล่าวว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

2. ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยจูงใจ

พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้ความเห็นว่าในการปฏิบัติงานเกิดปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ยังไม่มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้ง งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ สอดคล้องกับชัยวัฒน์ รัตนกาญจนภัทร (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการหน้าลานในสถานบริการน้ำมัน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาด้านแรงจูงใจที่เป็นหัวใจของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การขาดแคลนพนักงานบริการหน้าลาน ปัญหาที่ตามมาคือพนักงานบริการหน้าลานทำงานไม่ได้มาตรฐานอันมาจากสาเหตุของระยะเวลาอบรมความรู้และเทคนิคการให้บริการไม่เพียงพอไม่ว่าจะเป็นการอบรมจากเจ้าของกิจการ หัวหน้างานหรือผู้จัดการปัญหาที่พบดังกล่าวนี้ เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามกรอบงานรับผิดชอบของท้องถิ่น แต่จำนวนบุคลากรยังเท่าเดิม รวมทั้งงานที่ดำเนินการค่อนข้างเป็นงานที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ และไม่มีผู้

ชำนาญงานเฉพาะด้าน จึงทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จตามเวลา ดังนั้น ต้องมีการรับบุคลากรเพิ่ม เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ และควรพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากรเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2548: 6-7) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสได้รับความรู้ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย ทนต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ซึ่งมีการคิดค้นและเสนอแนะสิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ถ้าหากสามารถรู้และเข้าใจอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ และในที่สุดย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

2.2 ด้านปัจจัยค่าจูน

พนักงานส่วนท้องถิ่น ให้ความเห็นว่าในการปฏิบัติงานเกิดปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญในปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานยังไม่มี ความทันสมัย ไม่อยู่ในสภาพที่ดีและยังไม่มี ความเหมาะสมกับงานที่ทำ สอดคล้องกับคณิติน วรรณ โภมล (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรในโรงพยาบาลศึกษากรณี โรงพยาบาลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัญหาที่พบดังกล่าวนี้ เนื่องจากสภาพที่ตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 8 แห่งในอำเภอแม่สะเรียง มีพื้นที่ค่อนข้างคับแคบ ต้องใช้พื้นที่อย่างจำกัด และงบประมาณแต่ละปีจะต้องจัดสรรเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งต้องจัดสรรตามภาระงานที่จำเป็น และเร่งด่วน การจะใช้งบประมาณเพื่อบริหารสถานที่เพียงอย่างเดียวนั้นเป็นไปได้ยาก สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:109 -110) ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ว่า คนเรามีความต้องการทางด้านร่างกายซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงจะเริ่มความต้องการในขั้นต่อไปเพื่อสนองความต้องการ องค์กรจึงต้องอาศัยการจูงใจด้วยการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกาย สุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่างๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษา

โรค และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย หรือการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้องค์กร ได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงไปมาก เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ให้ได้รับความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร และเป็นเป้าหมายส่วนหนึ่งให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้ โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงความต้องการในแต่ละปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน องค์กรควรมีแบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน โดยให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองทุกหกเดือน โดยที่พนักงานไม่จำเป็นต้องส่งผลการประเมินให้แก่ผู้บังคับบัญชา แต่ให้พนักงานนำผลการประเมินนั้นมาเปรียบเทียบกับเดือนที่แล้ว และสำรวจว่าควรปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ เพื่อสร้างความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและสายงานอื่นๆ โดยผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ควรสนับสนุนและสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานดีให้เป็นที่ยอมรับและนำยกย่อง โดยการประกาศเกียรติคุณ การทำหนังสือชมเชยในการปฏิบัติงาน หรือมีการมอบรางวัลในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ด้านลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานโดยคำนึงถึงหลักของการเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน และควรสลับหน้าที่ระหว่างพนักงานที่ทำงานภายในกองเดียวกันบ้าง เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ในงานด้านอื่นๆ ภายในกองที่ตนสังกัดอยู่ และยังทำให้

ผู้บังคับบัญชาได้เห็นถึงความสามารถ ความถนัดในงานด้านอื่นของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซาก จำเจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงลักษณะงานที่มอบหมาย ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของผู้รับมอบ รวมทั้งการให้อำนาจในการดำเนินงาน สนับสนุนทรัพยากรอย่างเต็มที่ และมีการติดตามผล อันจะนำไปสู่การทำงานที่บรรลุเป้าหมายตามต้องการ คือ “งาน ได้ผล คนมีการพัฒนา องค์กรเติบโตยั่งยืน”

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชาต้องเห็นความสำคัญของการเพิ่มแรงจูงใจที่มีใช้เงิน ควรจัดระบบการเลื่อนตำแหน่งโดยจัดให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ มีการกำหนดคู่ทางในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาต้องยึดถือคติ “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” มาเป็นหลักในการพิจารณาอบความก้าวหน้าในยศและตำแหน่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้มากที่สุดก่อนที่จะนำปัจจัยเรื่องความอาวุโสมาเป็นข้อพิจารณา

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ฝ่ายบริหารควรนำวิธีการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT analysis) มาใช้เพื่อสร้างนโยบายขององค์กรและวางแผนการบริหารงาน โดยคำนึงถึงจุดแข็ง จุดอ่อนภายในองค์กร สภาพปัญหา และอุปสรรคที่พบในท้องถิ่น เพื่อให้สร้างนโยบายและระบบการบริหารงานที่เหมาะสมกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง นอกจากนี้ องค์กรควรมีแผนและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมทั้งมีมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินการมาเป็นตัวกำกับด้วย

2. ด้านเงินเดือน เนื่องจากการปรับเพิ่มเงินเดือนของข้าราชการ เป็นการดำเนินการที่อยู่นอกเหนืออำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่สิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ คือ การจัดทำโครงการเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย เช่น การส่งเสริมการหารายได้เสริม ส่งเสริมการสร้างผลิตภัณฑ์ชุมชนและหาแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การจัดทำโครงการเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการจัดทำบัญชีครัวเรือนให้แก่พนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยจัดระบบบริหารการเงินภายในครอบครัวให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นต้นแบบให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้นำมาปฏิบัติ โดยขยายกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมดังกล่าว ให้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรม ควรแบ่งสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน เมื่อมีการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องสอนงานและพร้อมให้คำปรึกษาเมื่อประสบปัญหาและกล้ารับผิดชอบต่อผลการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเป็นธรรมไม่ยึดติดกับตัวบุคคล มีใจเป็นกลาง ควรยกย่องชมเชย หรือมอบรางวัล เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ควรมีกิจกรรมสร้างความสามัคคีภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานและทักษะชีวิตแก่พนักงาน และที่สำคัญคือผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างในการสร้างความสามัคคีให้แก่พนักงาน โดยผู้บริหารองค์กรควรมีใจเป็นกลาง มีความยุติธรรม รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกฝ่าย

5. ด้านสถานภาพในการทำงาน ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ทันสมัย โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรม 5 ส. ซึ่งเป็นกระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดี โดยมีหลักการ คือ สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย และให้มีการสำรวจและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ในส่วนของพนักงานกลุ่มข้าราชการเป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงในอาชีพอยู่แล้ว ดังนั้น จึงขอเสนอแนะแต่ในส่วนของพนักงานกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกลุ่มในนี้ไม่มีความมั่นคงในอาชีพ มีความเสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้าง หรือไม่จ้างต่อเมื่อสิ้นสุดสัญญา ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในการส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงานกลุ่มนี้ เช่น การปรับรูปแบบการจ้างลูกจ้างชั่วคราวให้เป็นลูกจ้างประจำ เพื่อให้พนักงานมีความมั่นคงในอาชีพและได้รับสิทธิ สวัสดิการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีผู้สนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าวอาจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อื่น เพื่อที่จะได้นำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

2. นำผลที่ได้จากงานวิจัยที่ได้ในครั้งนี้อมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยด้านอื่นๆ เช่น งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อประยุกต์ใช้กับการให้บริการที่มีปัญหาลักษณะเดียวกันและเป็นแนวทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงรุกในส่วนรูปแบบ ขั้นตอน การให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและพัฒนาระบบงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงประชาชน