

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับ” ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใน จังหวัดเชียงใหม่” ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากปลัดอบต. ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 166 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน 137 ชุด จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาถึงปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของปลัดอบต. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของปลัดอบต. พบว่าโดยรวมปลัด อบต. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยจะทุ่มเทพลัง ในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งคะแนนการขาด งาน ลางานบ่อย ซึ่งเป็นคำถามเชิงปฏิเสธ กลับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่ง แสดงให้เห็นว่า ปลัดอบต.ได้ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท มีความกระตือรือร้นและขยันขัน แข็งในการปฏิบัติงาน แต่ก็มีบ้างที่เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาปัจจัยอิทธิกรรักษา (Hygiene - Factors) พบว่าปัจจัยอิทธิกร รักษา ทำให้ปลัดอบต.มีความพึงพอใจในงานมาก ($\bar{X} = 3.55$) นั้นแสดงว่าองค์การได้ จัดการตอบสนองต่อความต้องการของปลัดอบต.ให้เกิดความพึงพอใจในระดับดีแล้ว ซึ่งจะ เป็นการบำรุงรักษาขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของปลัดอบต.

โดยเฉพาะตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่า กับ 3.95 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงในประเด็น การชอบที่จะ ทำงานเป็นทีมมากกว่าที่จะทำงานคนเดียว นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึง พพอใจของคำถามเชิงปฏิเสธที่ว่า “เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่าง ชัดเจน และเพื่อนร่วมงานต่างคนต่างอยู่ กลับมีคะแนนความพึงพอใจในระดับสูง นั้นแสดง ว่าเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีความร่วมมือ ร่วมใจกันในการทำงาน นอกจากนี้ตัว แปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็ทำให้ปลัดอบต. เกิดความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับบรรยากาศในที่ทำงานมีการปรึกษาหารือกัน มีความเปิดเผยช่วยเหลือกันและกัน และประเด็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่กลมเกลียวกันฉันท์พี่น้อง แม้ประเด็นต่างๆของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะทำให้ปลัดอบต.มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ก็มียางประเด็นที่ทำให้ปลัดอบต.เกิดความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความพร้อมของอาคารสถานที่ทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 3.04 และประเด็นเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.49

จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้ปลัดอบต.เกิดความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กกระทัดรัด และมีขนาดกลุ่มทำงานเล็กๆ จึงสามารถเปิดโอกาสให้แก่สมาชิกในการมีความใกล้ชิดคุ้นเคย กันมากกว่ากลุ่มที่มีขนาดใหญ่ ทั้งยังสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้สูงกว่า ในขณะที่กลุ่มใหญ่มักมีความเป็นแบบแผนมากกว่า และให้โอกาสแก่สมาชิกสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ใกล้ชิด และน่าพึงพอใจได้น้อยกว่า

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นปัจจัยธำรงรักษา ก็มีตัวแปรบางตัวที่ทำให้ปลัดอบต.มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะมีการปรับปรุงแก้ไขดังตัวแปรต่อไปนี้ ตัวแปรด้านนโยบายและการบริหาร ควรปรับปรุงในเรื่องผู้นำท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานชุมชนของตนเอง อีกทั้งคณะผู้บริหารควรกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบายและแผน ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น อันจะเป็นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าจนสามารถมีรายได้เพียงพอแก่การพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ตัวแปรด้านเงินเดือน รายได้ควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับปริมาณ จากการศึกษาพบว่า “หากปลัดอบต.มีอาชีพอื่นที่มีรายได้มากกว่านี้ ก็จะลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพใหม่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่อเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านการบังคับบัญชา โดยเฉพาะวิธีการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงานของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และความสนใจ ห่วงใยต่อพนักงานของผู้บริหาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ประเด็นในเรื่องดังกล่าวทำให้ปลัดอบต.มีความพึงพอใจปานกลาง

3.ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) พบว่าปัจจัยจูงใจ ทำให้ปลัดอบต.มีความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของ

ปัจจัยารักรษาที่มี $\bar{X} = 3.55$ จากผลการศึกษาปัจจัยจูงใจทำให้ทราบว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวทำให้ปลื้มชอบต.พอใจมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวแปรลักษณะของงานและตัวแปรความรับผิดชอบ ทั้ง 2 ตัวแปรมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ $\bar{X} = 4.04$ และมากที่สุดในกลุ่มปัจจัยจูงใจ จากผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะของงาน ที่ทำให้ปลื้มชอบต.พึงพอใจมากที่สุด คือ เห็นว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ และมีคุณค่าต่อสังคมมาก อีกทั้งยังพอใจต่องานที่ทำ ซึ่งต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือมีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังพอใจมากในงานที่ทำซึ่งได้ให้ประสบการณ์ ซึ่งมีคุณค่าแก่ปลื้มชอบต. และเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจท้าทายความสามารถอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามความเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำมีลักษณะซ้ำซาก จำเจ มีค่าเฉลี่ยความพอใจปานกลาง ซึ่งเป็นค่าที่น้อยที่สุดกว่าประเด็นอื่นๆในตัวแปรลักษณะของงาน ส่วนตัวแปรความรับผิดชอบ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงในเรื่องการปฏิบัติงาน มักคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก หากมีความเข้าใจ / ยอมรับในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญก็จะทำให้ปลื้มชอบต.พึงพอใจมากเป็นพิเศษ แม้ว่าคะแนนความพึงพอใจในตัวแปรความรับผิดชอบ จะอยู่ในระดับสูงทั้งนั้น แต่จะสังเกตเห็นว่าในเรื่องการกำหนดอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในประเด็นต่างๆของตัวแปรความรับผิดชอบ ตัวแปรการยอมรับนับถือ พบว่าการที่เพื่อนร่วมงานมักมาขอคำแนะนำเสมอ และเห็นว่าตำแหน่งปลื้มชอบต. ทำให้ได้รับเกียรติและมีศักดิ์ศรีในสังคมทำให้ปลื้มชอบต.พอใจมาก ส่วนการได้รับความชมเชยจากผู้ร่วมงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ตัวแปรความก้าวหน้า พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการให้ลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม และงานที่มีความมั่นคง ทำให้ปลื้มชอบต.พอใจมาก ส่วนความเห็นในเรื่องการโอนย้ายเป็นไปได้อย่างไร สะดวกเพื่อความเจริญก้าวหน้า กลับมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ตัวแปรความประสบผลสำเร็จ พบว่างานในหน้าที่ได้สร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเอง และเห็นว่าการในหน้าที่ช่วยให้ค้นพบคุณค่าและเกิดความภูมิใจในตนเองอีกด้วย ทำให้มีความพอใจมาก ส่วนประเด็นการได้รับประกาศเกียรติคุณ โล่หรือรางวัลจากการปฏิบัติงานกลับมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

(4) จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ ปลัด อบต. พบว่าเพศ, อายุ, ระดับตำแหน่ง ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในงานของปลัด อบต. ส่วนปัจจัยความขัดแย้งทางการเมือง, แบบของผู้นำท้องถิ่น, ลักษณะความสัมพันธ์ของผู้บริหารกับพนักงาน และบรรยากาศในที่ทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจในงานของปลัด อบต. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดคุณสมบัติผู้ที่สมควรรับเลือกตั้ง กับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอาจเป็นวุฒิขั้นต่ำของการศึกษาภาคบังคับ ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อภาวะผู้นำ ในการประสานความเข้าใจ รวมไปถึงการดูแลพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายประจำ เพื่อจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน อันจะทำให้เกิดความสำเร็จของงานขึ้น

2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การอาจพิจารณานำแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการขยายขอบเขตความรับผิดชอบของงาน (Job enlargement) และการปรับปรุงงาน (Job enrichment) มาใช้ นอกจากนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับตัวปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเอง อาจทดลองทำการตรวจสอบทักษะ ความถนัดความชอบ และความพึงพอใจส่วนตัว เพื่อดูว่าจะนำสิ่งเหล่านี้มาใช้กับงานได้อย่างไร หรือค้นหาศิลปะในการทำงาน โดยการพยายามดัดแปลงให้มีลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม, การใช้งานเป็นครู โดยค้นหาว่ายังมีสิ่งใดที่จะต้องเรียนรู้บ้าง, การค้นหาจังหวะในการทำงานตามธรรมชาติของงาน หากมีการค้นพบวัฏจักรตามธรรมชาติ ที่มีอยู่ในงาน ได้เข้าใจและเพลิดเพลินกับสิ่งนั้น ก็จะทำให้มีโอกาสที่จะได้รับความพึงพอใจจากงานมากยิ่งขึ้น งานที่ไม่มีการผ่อนคลาย ย่อมทำให้ความพึงพอใจน้อยกว่างานที่มีจังหวะขึ้นหรือลงตามธรรมชาติในตัวของมันเอง, การค้นหาความเป็นเลิศในการทำงาน โดยการเอาใจใส่ในรายละเอียดต่างๆกับงาน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่ภายในตัวเองอย่างเต็มที่

3. มีการให้รางวัล เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจในการทำงาน อาจมีการมอบโล่ ประกาศเกียรติคุณแก่ปลัดอบต. ที่ปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

4. การแสดงความสนใจห่วงใยของผู้บริหารต่อพนักงานในองค์การ ซึ่งลักษณะของผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นสูง จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน อาจเป็นการแนะนำ การให้มีส่วนร่วม เพื่อให้พนักงานในองค์การมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนสำคัญขององค์การ และฝ่ายบริหารเอาใจใส่เป็นส่วนด้วยต่อความเป็นอยู่ของตน ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

5. การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงาน แลดูสะดวกคล่องตัว สะอาดเรียบร้อย ซึ่งรวมไปถึงการมีวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ พร้อมในการปฏิบัติงาน

6. การสร้างภาพพจน์ขององค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจมั่นใจในองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของปลัดอบต. แต่ก็มีข้อจำกัดของการศึกษาหลายประการ เช่น มิได้นำชั้นของอบต. มาศึกษา เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องประชากรของการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็นชั้นมีจำนวนจำกัด ดังนั้นน่าจะมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยแบ่งตามชั้นของอบต. หรือจะมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเจาะลึก เกี่ยวกับระบบอุปถัมภ์ที่เกื้อกูลในองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่การนำประเด็นเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ น่าจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานระหว่างปลัดอำเภอ ซึ่งเป็นข้าราชการส่วนภูมิภาค กับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น หากมีการนำเอาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ มาศึกษา ก็จะเป็นผลดีต่อการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป