

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัคร ของ สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงาน อาสาสมัคร ของ สมาคม ส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 จังหวัด ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวง เวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ที่มีเพศ สถานที่ทำงาน แยกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พนักงาน อาสาสมัคร สมาคมส่งเสริม การศึกษาและการพัฒนา เกี่ยวกับนโยบาย และวิธีการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของพนักงานอาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการ พัฒนา ใน 4 แขวง อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ที่มีเพศ และ สถานที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ อาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษา และ การพัฒนาใน 4 แขวง จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูล ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สิริรัชชย สุขวงส์ (2540 : 123) จำนวน 43 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ตามกรอบแนวคิดทั้ง 5 ด้าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวม ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

3.1. ผู้วิจัยฝึกรวบรวมอาสาสมัครเฉพาะกิจในการลงเก็บข้อมูล ตลอดถึงการ ใช้ เครื่องมือสอบถาม

3.2. ส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน

3.3. รวบรวมแบบสอบถาม และสรุปผลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อ นำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ปรากฏว่าสมบูรณ์และถูกต้องทุกฉบับ

4.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ค่าคะแนนที่กำหนดไว้ 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต(Likert) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 93-95)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนแล้วไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ของคะแนน แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ความถี่(Frequency) ค่าเฉลี่ย(Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) F-test (One -way Analysis of Variance) ผู้วิจัยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่างกันจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD. (List Significant Different) การแจกแจงความถี่ และการอภิปรายเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเป้าหมาย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา จำนวน 80 คน

มีเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน คือเพศละ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รวม 80 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 กลุ่มอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 และกลุ่มอายุ 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 การศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 35.0 มัธยมศึกษาตอน ปลาย คิดเป็นร้อยละ 28.8 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.8 และระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 7.5 แขนง มี 3 แขนง คือ นครหลวงเวียงจันทน์ แขนงเวียงจันทน์ แขนงคำม่วนและแขวงเชียงขวาง มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 25.0 หรือจำนวนแขนงละ 20 คน รวม 80 คน กลุ่มแขนงมี 4 กลุ่มแขนง คือ นครหลวงเวียงจันทน์ แขนงเวียงจันทน์ แขนงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง ในแต่ละกลุ่มแขนงมีจำนวนเท่ากัน คือแขนงละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง

ในการศึกษา ระดับความพึงพอใจของพนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.64, \alpha = 0.89$) ซึ่งจัดลำดับ มากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศและกลุ่มแขนง

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาที่มีเพศต่างกัน โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านเพื่อนร่วมงาน เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มแขนง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาที่ทำงานอยู่ต่างแขนงกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าพนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาที่ทำงานอยู่ต่างแขนงกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป ของพนักงานอาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนงมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ แยกเป็นรายด้านตามความถี่ของการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคือ จัดทัศนศึกษาและเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัครในแต่ละพื้นที่ มีการพัฒนาขีดความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ

4.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับมีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคือจัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆเช่นประกันชีวิตและสุขภาพ จัดให้มีโบนัสสำหรับพนักงานดีเด่น จัดให้มีโปรแกรมนำเที่ยวระหว่างพนักงานและปรับเพิ่มเงินเดือนในที่ทำงานที่อยู่ไกล

4.3 ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคือ จัดให้มีการประเมินผล ในทุก ๆ ปี เพื่อเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนของพนักงาน จัดเบี้ยเลี้ยงให้แก่พนักงานที่อยู่ในเขตกันดาร

4.4 ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคือ จัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานทุกระดับ มีการสนับสนุนติดตามประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องมาดูสภาพการทำงานจริงอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการรับฟังการแสดงความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับชั้น

4.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคืออยากให้หน่วยงานการเงิน และติดตามประเมินผล ลงสนับสนุนแนะนำพนักงานเกี่ยวกับวิธีการนำใช้งบประมาณที่ถูกต้อง และการปฏิบัติกิจกรรม โครงการที่มีประสิทธิผลแก่พนักงานอาสาสมัครอย่างเป็นประจำ (อย่างน้อย 1 ครั้ง ทุกสองเดือน) และอยากให้พนักงานทุกภาคส่วนมีความจริงใจ และช่วยเหลือกันด้วยความสร้างสรรค์

4.6 ด้านความคิดและข้อเสนอแนะทั่วไป ที่ต้องปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อยคือควรมีการอบรมเพิ่มเติมให้แก่พนักงานอาสาสมัคร ด้านการติดตามประเมินผลและการเขียนรายงาน และควรมีการจัดการแข่งขันกีฬา ระหว่างพนักงานด้วยกันในแต่ละปี เพื่อสร้างความสามัคคี

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้วิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาใน 4 แขนง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน

อาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานอยู่เสมอ
มีการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน โดยมีสวัสดิการและค่าตอบแทน

ที่เหมาะสม

1.2 ผู้บังคับบัญชามีหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับ รัชชัย เจริญดี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 จำนวน 148 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขต 33 โดยรวมและจำแนกตามสถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านอยู่ในระดับมา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะ ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ควรมีการบรรจุแผนงานหรือกิจกรรมที่ พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง นำไปปรับบทบาทหน้าที่การทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 ควรจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง ให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

1.3 ควรจะนำไปใช้เป็นข้อมูลทางด้านบริหารและนโยบายของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง ในการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานทุกๆด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ สมาคมอย่างสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการการปฏิบัติงานของ พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง เพื่อค้นหา รูปแบบในการพัฒนาของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขนง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY