

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน รองลงมาคือ ด้านเงินเดือนและด้านสวัสดิการ และด้านสภาพที่ทำงานน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

และพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่

อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับค่าความถี่สามอันดับแรกได้ดังนี้ วัสดุสำนักงานยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรยังขาดความรู้และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ รองลงมาคือ พนักงานทุกคนควรได้รับการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่มากกว่านี้

### อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

จากผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยสามอันดับแรกได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน รองลงมาคือ ด้านเงินเดือนและด้านสวัสดิการ และด้านสภาพที่ทำงานน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานเทศบาลได้มีโอกาสพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ มีความสามัคคีในหมู่คณะ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถทำงานร่วมกันได้ดีและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ นรา ณ ร้อยเอ็ด (2551 : 31) ; อ้างอิงมาจาก มุลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อจะ

สนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญ แก้วมณี (2545 : 95 - 99) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในการปฏิบัติงานพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นงาน โครงการ หรือการได้รับการมอบหมายให้ทำงานใดก็ตาม เพศหญิง และเพศชาย จะมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งไหนก็ได้ทำงานเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กัน มีความร่วมมือกัน ทำให้เกิดความคุ้นเคยกัน ให้ความช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น อาจเป็นไปได้ว่า ระดับการศึกษา ทั้ง 5 ระดับ คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ได้รับการมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติงานเหมือนกัน ได้รับการฝึกอบรม ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ เท่าเทียมเสมอภาคกันทุกระดับการศึกษา แต่การรับรู้ของแต่ละระดับการศึกษา ความเข้าใจและการนำความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : 20-21) ; อ้างอิงมาจาก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory. 1957) เฮอร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไร

จากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ ได้ให้ข้อเสนอแนะในหลายประเด็น โดยเรียงค่าความถี่สามอันดับแรก ได้แก่ วัสดุสำนักงานยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ บุคลากรยังขาดความรู้และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ รองลงมาคือ พนักงานทุกคนควรได้รับการเปิดโอกาสให้แสดงความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่มากกว่านี้ ซึ่งในแต่ละประเด็นเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ได้มีการตั้งงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุสำนักงาน การตั้งทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน การจัดส่งพนักงานเข้าอบรมสัมมนาตามหลักสูตรต่าง ๆ ของส่วนราชการ ตลอดจนการจัดฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่พนักงานมาโดยตลอด เพียงแต่ยังไม่สามารถเพิ่มงบประมาณในประเด็นดังกล่าวขึ้นได้ เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลมีจำนวนจำกัด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คณะบริหารจึงควรพิจารณาเสริมสร้างปัจจัยซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่ม คือ

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจากยังพอใจระดับปานกลาง เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีคุณภาพต่อไป

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลเหล่าใหญ่ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อทราบถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงาน และนำไปแก้ไขต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY