

# ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี

## Atmosphere in the Organization Having Correlations towards the Satisfactions on the Performances Effectiveness of Personal in Local Government Organization in Suphanburi Province

ดร.สุรพงษ์ รุ่งวารินทร์<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 2,413 คน จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 127 แห่ง นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 343 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี บรรยายภาคองค์การโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านรางวัลและผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบรรยายภาคองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### Abstract

This Research is focused on the study of the atmosphere in the Organization having the correlations towards the satisfactions on the performances effectiveness of personal in local

<sup>1</sup> นักวิชาการอิสระ Email: surapong\_r@gmail.com

government organization in suphanburi province. Sampling group used in this study are personal in local government organization in suphanburi province 2,413 person from local government organization in suphanburi province 127 Department. Can calculate the sample 343 person. By using Questionnaires as the instruments for gathering the data. Analysis statistics are Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation; t-test, one-way ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient by using Social Science Statistical Package Program. It is found, as a result of the study, that:

Most of the personal are of female sex with the ages from 41 years; single status; education lower than Bachelor Degree; monthly incomes ranging from 15,001 to 20,000 Baht; period of employment services of over 5 years; atmosphere in the Organization in the overall and by the aspect in all aspects are rated in high level except on the aspect of the rewards and remunerations which are rated in moderate level and the satisfactions on the duty performances in the overall and by the aspect in all aspects are rated in high level except progress in the employment services which are rated in moderated level. It is found, as a result of the hypothetical test, that employees of different sexes are satisfied with the performances of duty on the aspect of the responsibility for duty with implicitly statistical significance at the level of 0.05. personal with the differences in educational level and monthly income are satisfied with the duty performances on the aspect of being respectfully acceptable with implicitly statistical significance at the level of 0.05 and the atmosphere in the Organization is correlated with the satisfactions on the performances of local government organization in suphanburi province with implicitly statistical significance at the level of 0.01 with the correlation at the moderate level and in the same direction.

**Keywords:** satisfactions, performance effectiveness, Local Government Organization

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

พฤติกรรมมนุษย์เกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) ซึ่งเป็นความต้องการที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง ความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ซึ่งความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการจึงกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ (Kotler and Armstrong (2002) และนอกจากนี้บรรยากาศองค์การ (organizational climate) มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพนักงาน ซึ่งตัวแปรที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ ได้แก่ โครงสร้างของงาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุนรางวัล และผลตอบแทน ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน และความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บรรยากาศองค์การมีส่วนสำคัญต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก กล่าวคือองค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกขององค์การทำงานได้อย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบรรยากาศองค์การไม่ดี จะเป็นสิ่งบั่นทอนความสามารถของสมาชิก ไม่จูงใจให้

สมาชิกขององค์กรตั้งใจทำงานเท่าที่ควร เป็นเหตุให้งานล่าช้า และเสียหายได้ (ชนเนษฐ์ มีแสง, 2550) ซึ่งองค์กรใดก็ตามไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่ จะดำรงอยู่และพัฒนาเติบโตอย่างต่อเนื่อง ล้วนมีพื้นฐานมาจากคนในองค์กรทั้งสิ้น คนในองค์กรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการให้บริการ กล่าวคือเป็นผู้จัดการ กิจกรรม งาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งจัดการเรื่องคนด้วย ทั้งในฐานะผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา หรือทั้งสองฐานะผสมกัน ซึ่งการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันดังกล่าว ด้วยมุ่งหวังเพื่อบรรลุเป้าหมายและภารกิจขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ (ประเวศน์ มหารัตนสกุล, 2555) เฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันเป็นช่วงของการเร่งรัดพัฒนาและปรับปรุงกิจการทั้งภายในและภายนอกประเทศในทุกด้าน ขณะที่รัฐบาลกำลังมุ่งเร่งรัดพัฒนาประเทศอยู่นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานราชการต่างๆ จะต้องมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อที่จะให้สนองนโยบายในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ซึ่งการดำเนินงานต่างๆ นั้น เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลนั่นเอง และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ หลายประการ เช่น ระบบราชการ การบริหารงานของหน่วยราชการ เงินเดือนสวัสดิการสัมพันธ์ภาพระหว่างข้าราชการ และโดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นตัวจักรในการปฏิบัติงาน ตามแนวนโยบายของรัฐบาลโดยตรง คือ “ข้าราชการ” ซึ่งปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่ดี ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของข้าราชการ ความพึงพอใจ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งความมุ่งมั่นของตัวข้าราชการเองด้วย นั่นคือปัจจัยใดก็ตามที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวข้าราชการ นอกจากจะใช้หลักวิชาการที่ทันสมัยแล้ว จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานราชการด้วย การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการ คือวิธีการบริหาร ระบบการบริหารราชการ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา การควบคุม และการปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลในการทำงานนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้บริหารล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นั้น จะมีความพร้อมต่อการแข่งขันและจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลกรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองจึงถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูง เวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใด เนื่องจากการพัฒนาคือการทำให้ดีขึ้นหรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า ส่วนประสิทธิผลในการทำงานนั้นคือการทำงานที่ให้ผลผลิตสูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า หรือหมายถึงการประหยัดทรัพยากรและเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิผลในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง (พจน์ พจนพานิชย์กุล, 2556) และจากผลจากการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลปัจจุบันตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ทำให้หน่วยงานต่างๆไม่ว่าองค์กรภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเสียใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยเฉพาะภาคราชการแต่

ละครทรวง กรม กอง ที่มีการปรับโครงสร้างขององค์การใหม่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน โดยได้มีการกล่าวถึงกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุขอยู่ตลอดเวลา นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า องค์กรจะมีก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือวิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด (นันทนา ธรรมบุศย์, 2560)

สำหรับการปกครองท้องถิ่นเป็นแนวทางในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เริ่มตั้งแต่การดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้าง ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสาน บูรณาการแผนพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ดำเนินการจัดทำ แก๊ซ ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษา แนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมถึงงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นงานที่ต้องมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถสูง มีจิตใจเป็นผู้เสียสละ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่มีระบบการจัดการทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็งในเชิงประจักษ์มาอย่างต่อเนื่อง จึงอาจกล่าวได้ว่า การได้รับทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นของไทย โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อการพัฒนาหน่วยงานให้มีรุ่งเรือง พร้อมรับภารกิจการดูแลประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) โดยดำเนินการศึกษาใน 2 ลักษณะ คือ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field study) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

#### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็นของบุคลากร จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความตรงของข้อมูล โดยตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความครอบคลุมตามเนื้อหา ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน เพื่อ

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.826 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558)

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 127 แห่ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 2,413 คน นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ได้เท่ากับ 342.76 จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 343 คน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยใช้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้กำหนดสัดส่วน (proportional stratified Random sampling) ในแต่ละอำเภอจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนครบทุกอำเภอ

ขั้นตอนที่ 2 ในแต่ละชั้นภูมิ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี ตามจำนวนที่กำหนดไว้ของแต่ละอำเภอ แต่ละตำบล และแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการจับสลาก

3) ขอบเขตด้านสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

3.1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3.2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย ค่า t-test (Independent sample t-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน สำหรับตัวแปรตัวเดียว จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (One-Way Analysis of variance) และ Brown-Forsythe เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2558)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร มากกว่า 5 ปี





## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงานต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่า ความแตกต่างกันด้านเพศกับการทำงานด้านท้องถิ่นกับประชาชนทำให้เกิดความรับผิดชอบในงานต่างกัน เช่น งานที่ต้องใช้แรงงานมากจำเป็นต้องใช้ผู้ชาย ทำให้ผู้ชายต้องรับผิดชอบงานมาก และงานนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สาเอี่ยม (2551) ศึกษาการบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง จะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานที่มีการศึกษาที่น้อยกว่าขาดความมั่นใจในการทำงานที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเกิดการยอมรับในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเชษฐ์ มีแสง (2550) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย และพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เพราะเกิดการที่ได้รับการยอมรับจากพนักงานด้วยตนเองหรือผู้บังคับบัญชา ที่อาจเห็นความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงทำให้รายได้ต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น หากว่าผลงานออกมาดีก็น่าจะได้รับค่าตอบแทนที่ดีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แวนณา พันเรือง (2550) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การภาครัฐในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี และพบว่า การที่พนักงานมีรายได้ต่างกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานทำงานในองค์การที่มีบรรยากาศที่ดี ซึ่งหมายรวมถึง นโยบายการบริหาร ความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าตอบแทน ความสามัคคีกันในองค์การที่ดี จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเชษฐ์ มีแสง (2550) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- 1) จากผลการศึกษาที่พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานมากที่สุด ในด้านความสำเร็จในการทำงาน จึงขอเสนอให้ผู้บริหารองค์การควรที่จะกล่าวชมเชยเมื่อพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในหน้าที่รับผิดชอบได้ ซึ่งจะสามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นได้ และทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี
- 2) จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจด้านรางวัลและผลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรพิจารณาเงินเดือนกับสวัสดิการ ว่ามีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจในปัจจุบันหรือไม่ เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้สำเร็จ
- 3) จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารองค์การ ควรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ต้องดูที่ผลงานเป็นลำดับแรก เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่าคุณบริหารมีความยุติธรรม พนักงานจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขกับบรรยากาศในองค์กรที่มีความยุติธรรม เช่น ควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้ประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ
- 4) จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับการยอมรับถือ ผู้บริหารองค์การควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับบุคลากรทุกระดับชั้น เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการทำงานร่วมกันของบุคลากรด้วยกันเอง เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ภายในองค์กร เป็นต้น
- 5) อปท.ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น เช่น ให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้ อปท.ได้ทราบโดยอาจจัดเป็นกล่องรับข้อคิดเห็น เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น อาจจัดเป็นการประชุมแบบไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อเสนอแนะในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อันจะส่งผลดีต่อองค์กร นอกจากนี้ระบบการให้รางวัลตอบแทน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ อปท.ควรชี้แจงให้บุคลากรได้เข้าใจหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นของตนเองและแสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมา ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น
- 2) ควรขยายขอบเขตการศึกษา ตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ เช่น การจัดการความรู้ หรือพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
- 3) อาจใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การในลักษณะอื่นมาใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- พจน์ พจนพานิชย์กุล. [ออนไลน์]. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. เข้าถึงเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2560 เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/potarticle/>
- นันทนา ธรรมบุศย์. (2560). “การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน,” วารสารแนะแนว. ปีที่ 51 (ฉบับที่ 166) : หน้า 25-30.
- ศศิธร สาเอี่ยม. (2551). การบริหารคุณภาพโดยรวมและความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมปโตรเคมีแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนเนษฐ์ มีแสง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะและบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- แวนนา พันธ์เรือง. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การภาครัฐในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- Kotler P. and Armstrong, G. (2002). **Principles of marketing**. NJ : Prentice Hall.