บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอสาระสำคัญของสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังมีรายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามตัวแปร ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา

2. สมมุติฐานของการวิจัย

ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีตัวแปร ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีตัวแปร ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และ ภูมิลำเนา

4. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 เขต 2 เขต 3 และเขต 4 ปีงบประมาณ 2548 จำนวน 488 คน

5. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 เขต 2 เขต 3 และเขต 4 ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 235 คน ตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (มลิวัลย์ สมศักดิ์ : 2543)

6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวการสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยที่เคยวิจัยมาแล้วและนำมาปรับปรุงให้สอดคล้อง กับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยสาระสำคัญได้แก่ เพศ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา เงินเดือน และภูมิลำเนา

ตอนนี่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้น 5 องค์ประกอบ คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน 5 องค์ประกอบ คือ เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 72 ข้อ เป็นแบบทดสอบชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามเกณฑ์การวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2536 : 156–157 ; อ้างอิงมาจาก Likert : 1964) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และนำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

และหัวหน้ากลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ และความครอบคลุมในแต่ละด้าน ได้ข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ ที่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและสอดคล้องกับเนื้อหาแต่ละด้าน

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือ อนุญาตจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นำไปขอความอนุเคราะห์กับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เมื่อผู้อำนวยการเขตอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยก็แจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการในสังกัดสำนักงานเขต และจัดเก็บคืนด้วยตนเอง ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 235 ชุด ครบร้อยละ 100 และได้ทำการตรวจสอบ แบบสอบถามทุกชุดแล้ว ปรากฏว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS โดยการหาค่าร้อยละของข้อมูลในแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2542 : 114) หาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เป็นรายด้านและทดสอบสมมติฐาน ในสมมุติฐานที่ 1 และ 4 โดยทดสอบค่าที (t - test) และในสมมติฐานที่ 2 และ 3 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONEWAY ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าว

หน้าในหน้าที่การงานและด้านเงินเดือน ข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงมากเป็นลำดับแรกและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด

2. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชตำแหน่งสายบริหารและตำแหน่งสายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งรายด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี 10 – 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

4. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

5. ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขตกับข้าราชการที่มีภูมิลำเนาอยู่นอกอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ในประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านกลับปรากฏว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นด้านอื่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของคำนึง นกแก้ว (2548 : 83-91) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของครูอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และ ลักษณะของงาน ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านเงินเดือน ครูโรงเรียนมัธยม ในเขตการศึกษา 3 ก็ไม่พอใจในการทำงานเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยของ จำรูญ พรมสุวรรณ (2533 : 92) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งพบว่า ไม่พึงพอใจในด้านเงินเดือนมากที่สุด ผลการวิจัยของ อรนิตย์ ฌาณศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์ ผลการวิจัยของ เปล่งศรี อังคนินันท์ (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย 14 สถาบัน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามแนวทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ซึ่งพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือนและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็พบว่าอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คงเป็นเพราะว่าขณะนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ได้มีการปรับปรุงพัฒนาสำนักงานเขตให้สนองตอบต่อความต้องการของบุคลากรในสำนักงานในด้านต่างๆ ดีขึ้นกว่าตอนที่ยุบรวมสำนักงานเขตช่วงต้นการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสำนักงานเขตได้ปรับปรุงพัฒนาสำนักงานในทุกๆด้านเพื่อสนองตอบต่อการทำงานของข้าราชการ เช่น การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น สะดวกคล่องตัวในการทำงาน สำนักงานเขตได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้สะดวกรวดเร็ว และ เป็นไปตามความต้องการของข้าราชการ ซึ่งปัจจัยต่างๆที่สำนักงานเขตได้ดำเนินจัดหาให้นั้นเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ประกอบกับในช่วงเวลา 2 ปี ที่ผ่านมาคือ ปี 2547 และ ปี 2548 สำนักงานเขตได้ให้ความสำคัญมีความพร้อมและคล่องตัวมากขึ้น และ ข้าราชการเกิดความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทำให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติมา ปรีดีดิลก ที่กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่แล้วก็น่าจะเป็นในเรื่อง การสนองตอบความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงมี และ จารุวรรณ เสวกสุวรรณ (2518 : 16) ได้อธิบายว่าในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กร หรือ หน่วยงานสามารถจัดบริการสนองความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรหรือหน่วยงานใดไม่สามารถจัดบริการสนอง

ตอบความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน และ อาจจะลาออกจากงาน ในที่สุด จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้น คือ

1.) การเพิ่มความสนใจในงานมีมากขึ้น

2.) การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

3.) การเพิ่มผลงานในการผลิตสูงยิ่งขึ้น

และ นิยม ศรีวิเศษ (2521 : 2) ได้กล่าวว่า ในทุกองค์การหากสามารถจัดบริการต่างๆได้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่ต่างกันในด้านตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา ปรากฏผลดังนี้

2.1 ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชตำแหน่งสายบริหารและสายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งรายด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ปรากฏว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 แต่ก็สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประหยัด อนุศิลป์ (2535 : 117–118) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นด้วยเหตุว่าขณะนี้ ได้มีการปฏิรูปการศึกษาอย่างกว้างขวาง ในทุกๆด้านและการบริหารจัดการได้เน้นการกระจายอำนาจมากขึ้นและสำนักงานเขตโดยฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญกับบุคคลหรือข้าราชการในสังกัดมากขึ้น มีการทำงานเป็นทีมและร่วมคิดร่วมทำกันมากขึ้น ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ให้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและให้เกียรติซึ่งกันและกันมากขึ้น โดยลักษณะการปฏิบัติงานแล้วผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของงานอย่างสูงยิ่ง ไม่มีการแบ่งแยก จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำแหน่งสายบริหารและสายปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน โดยตำแหน่งไม่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการทำงาน ตามกรอบภารกิจของตน ตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ อารี เพชรผุด (2530 : 49-50) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจนั้นนอกจากเป็นความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่องานแล้ว ยังเน้นผู้บังคับบัญชาด้วย กล่าวคือเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล และจิตใจได้รับการตอบสนอง เซย์เลส์

และ สาตร้าส์ (Sayles and Stranss 1960 : 22-27) ได้อธิบายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความต้องการทางด้านจิตใจ ของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งสำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (self actualization) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มขีดความสามารถ

2.2 ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี 10-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ใน ข้อที่ 2 แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรนิตย์ ญาณศิริ (2538 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันจำรูญ พรมสุวรรณ (2533 : 92) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย จากผลวิจัยพบว่า ศึกษาธิการอำเภอที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10-20 ปี และต่ำกว่า 10 ปี ซึ่งผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าได้มีโอกาสเรียนรู้มาเป็นเวลานาน จึงเกิดความรักในการทำงานและงานที่ทำมีประสิทธิภาพเกิดผลสำเร็จของงานมากกว่า ตลอดจนผู้มีประสบการณ์มากกว่าอาจได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ โดยเฉพาะงานสำคัญ เพราะถือว่ามีประสบการณ์ดีอยู่แล้วและสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีต่อราชการได้ดีกว่า จึงรู้สึกว่าข้าราชการเหล่านั้นมีความสำคัญ ได้รับการไว้วางใจ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตของ แฮบบ์ (Stebbins 1966 : 70-71 ; อ้างอิงจาก Habb .1953) การเลือกคนเข้าทำงาน มีหลักสำคัญ 2 ประการ คือประการแรก จะต้องเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงานที่จะทำ ประการที่สอง จะต้องทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่า เขามีความเหมาะสมที่จะทำงานประเภทนั้นๆจริง

2.3 ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกันกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 3 แต่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ คำนึง นกแก้ว (2524 : 91 , อ้างอิงมาจาก สราวุฒิ จันทร์ดี : 2543 : 74) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่าครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ผลวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ถือว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีความรู้สูง และเป็นที่ยอมรับของข้าราชการและบุคคลโดยทั่วไป ซึ่งให้เกียรติบุคคลเหล่านี้ และ บุคคลที่มีความรู้สูงมักได้รับการแต่งตั้งให้รับผิดชอบงานสำคัญๆ และมีตำแหน่งสูง ประกอบกับความก้าวหน้าทางหน้าที่การงานก็ดีขึ้นไปด้วย ตามคุณวุฒิ และ คุณสมบัติของมาตรฐานตำแหน่ง ซึ่ง นพพงศ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 119) ได้อธิบายว่าการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษา หรือ บุคคลในหน่วยงาน ให้การยอมรับ ย่อมทำให้ข้าราชการในหน่วยงานร่วมกันทำงานได้ผลดี และ กิลเมอร์ (Gilmer 1966 : 280-283) สรุปว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ มิโกร (Migro 1969 : 201) ให้ความเห็นว่า การให้ความมั่นคง และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นการจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงกว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านอื่นๆ สูงขึ้นตามไปด้วย

2.4 ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขตกับข้าราชการที่มีภูมิลำเนานอกอำเภอที่ตั้งสำนักงานเขต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อที่ 4 แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณรงค์ ชูเพชร (2534 : 96) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอ เขตการศึกษา 2 ที่พบว่าข้าราชการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยของ ไพฑูรย์ โพธิทัพพะ (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ระดับตำบล เขตการศึกษา 6 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูที่มีถิ่นที่อยู่ปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก ข้าราชการมีความตื่นตัวและตระหนักในเรื่องการปฏิรูประบบราชการมากขึ้น และ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น และ ประกอบกับการเดินทางไป – กลับจากบ้านไปสำนักงานเขต มีความคล่องตัว สะดวก การคมนาคมสะดวก รวดเร็ว จึงทำให้ความพึงพอใจของข้าราชการในด้านภูมิลำเนาต่างกันนั้นไม่แตกต่างกัน และข้าราชการได้รับสวัสดิการต่างๆ และเงินเดือนก็เพิ่มขึ้นจึงมีกำลังใจในการซื้อหายานพาหนะส่วนตัวมาใช้ในการเดินทางมากขึ้น จึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยไม่รู้สึกเดือดร้อนด้านความไกล – ใกล้ ของที่อยู่อาศัย จึงทำให้ความพึงพอใจของข้าราชการด้านนี้อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก ผู้อำนวยการและคณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชจึงควรนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราชมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประสิทธิผล เกิดประโยชน์ต่อราชการโดยรวมและเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและนโยบายของรัฐบาล ตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา ดังนี้

1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการให้แก่ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช โดยให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งสูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและตรงตามคุณสมบัติของแต่ละบุคคล

1.2 ส่งเสริมด้านสวัสดิการต่างๆให้แก่ข้าราชการด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ให้ใช้หลักคุณธรรม พิจารณาตามผลการปฏิบัติงาน จะทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช

1.3 ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆทั้งด้านความรู้ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม เช่น การจัดส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมพัฒนา ส่งเสริมการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้าร่วมประชุมสัมมนาและการจัดทำผลงานทางวิชาการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ตามโครงสร้างใหม่ของกระทรวงศึกษาธิการ จึงเห็นควรทำการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่นๆ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้อำนวยการสถานศึกษาและข้าราชการครูที่มีต่อการบริหารงานและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอื่น เช่น ผู้ปกครอง หน่วยงานอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช

การวิจัยที่ได้เสนอแนะไว้ข้างต้นนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เพราะจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการในการพัฒนางานด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและนโยบายของรัฐบาลต่อไป