

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอสาระสำคัญของสรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ในด้านต่าง ๆ ตามตัวแปรตำแหน่ง

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูในสถานศึกษา รัฐบาล ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วย ผู้บริหาร 148 คน ครู 2,489 คน รวมทั้งหมด 2,637 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ในสถานศึกษา

รัฐบาล ระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ชนิดเป็นสัดส่วน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 443 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 108 คน ครู 335 คน ตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (มลิวัลย์ สมศักดิ์ : 2543)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวการสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยที่เคยวิจัยมาแล้ว และนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ที่มีต่อการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ตามโครงสร้างการบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 งานดังนี้คือ งานธุรการ งานวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ งานพัฒนาบุคลากร งานวินัยและนิติการ จำนวน 82 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามเกณฑ์การวัดทัศนคติของ ลิเคิร์ต (Likert) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ 2536 : 156-157 ; อ้างอิงมาจาก Likert 1964) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือ อนุญาตจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นำไปขอความอนุเคราะห์กับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 อนุญาตแล้วผู้วิจัยก็แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยนำแบบสอบถามมาใส่ในซองโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 และให้ส่งคืนที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 (กลุ่มส่งเสริมการศึกษา) ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 396 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95 และได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดปรากฏว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยหาค่าร้อยละของข้อมูลในแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีต่อการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2542 : 114; อ้างอิงจาก อนันต์ พรหมบังเกิด 2547 : 80) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีต่อการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยการทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ซึ่งมีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาอภิปรายผล ในประเด็น สำคัญดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลของการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง ผลการวิจัยของ วีรศักดิ์ ศักดิ์ภู่อรัมย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาพฤติกรรมความคิดเห็นความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการฯ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการฯ ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจมากต่อ ราคา (อัตราค่าบริการ) ภายในท้องถิ่น ผลการวิจัยของ ฉัตรชัย คงสุข (2538 : 38) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตุนและโภชนาการ ภายในประเทศ บริษัทการบินไทยจำกัด พบว่าด้านทรัพยากรมีความพึงพอใจในเกณฑ์ปานกลางต่อความเพียงพอของปริมาณบุคลากรแผนกคลังพัสดุ ผลการศึกษาของ สวาท หาญกลับ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยของ วุฒิสักดิ์ สิงหนัดโช (2538 : 9) ศึกษาความพึงพอใจประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกเป็นรายชื่อทั้งด้านสภาพภูมิทัศน์ และการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยของ อัจฉรา โทบุญ (2534 : 199) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้เป็นไปตามแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจต่อบริการของ มิลเลทท์ (Millett 1954 : 397-400) ซึ่งได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการไว้ 5 ประการ คือ การให้บริการที่เสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และ การให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผลออกมาอยู่ในระดับปานกลาง หากการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 เป็นไปตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา และครูในฐานะผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูงกว่านี้ ที่ผลการศึกษาวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ น่าจะเป็นเพราะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานแนวใหม่ที่ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา จึงทำให้ครูซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กับเขตพื้นที่การศึกษาเท่าที่ควร อาจจะด้วยสาเหตุที่ว่า โรงเรียนกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ห่างไกลกัน หรือว่าผู้บริหารจะเป็นคนรับผิดชอบในส่วนของการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเสียเองเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ครูมีปฏิสัมพันธ์กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน้อย ผลการศึกษาวิจัยจึงออกมาอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ที่ต่างกันในด้านตำแหน่ง ระหว่างผู้บริหาร

สถานศึกษา และครู ปรากฏผลดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ซึ่งมีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ก็น่าจะเป็นเพราะหลักการบริหารแบบธรรมาภิบาล เปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและทุกคนในองค์กร ทำให้ทุกคนเกิดความรู้สึกเท่าเทียมกันถึงจะมีตำแหน่งที่ต่างกันก็ตาม แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนันต์ พรหมบังเกิด (2548 : 80) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งในสายบริหารและสายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าไม่เป็นไปตามแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการของ มิลเลทท์ (Millet) คือการให้บริการที่เสมอภาคผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน โดยใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่ดี การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ และยังไม่เป็นไปตามหลักการบริหารบุคคลแผนใหม่ที่ให้ยึดหลักความเสมอภาค หลักความสามารถยึดถือความรู้ความสามารถเป็นหลัก หลักความมั่นคง หลักความเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติงานนั้น ข้าราชการประจำมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง หลักการพัฒนา จัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร หลักความเหมาะสม ใช้คนให้เหมาะกับงาน หลักความยุติธรรม หลักสวัสดิการที่จะเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ หลักสร้างเสริม หลักมนุษยสัมพันธ์ หลักประสิทธิภาพ และหลักการศึกษาวิจัย ระบบบริหารงานบุคคลที่ดีจำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อจะได้นำวิทยาการก้าวหน้าต่าง ๆ มาใช้ปรับปรุงงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง จึงขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 ควรจัดให้มีการบริการข้อมูลสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

1.2 ควรจัดให้มีการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่งที่ชัดเจน (ใช้คนให้ตรงกับความสามารถและความถนัด)

1.3 ควรมีการสรรหาบุคคลที่จะมาสอบแข่งขันในการบรรจุเข้ารับราชการต้องจัดด้วยความบริสุทธิ์ และยุติธรรมตามหลักการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

1.4 การพิจารณาความดีความชอบ ต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม และมีเหตุผลโดยประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

1.5 ควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะการให้บริการ โดยการจัดอบรม ทักษะ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

1.6 จัดทำโครงการเสริมสร้างวินัย และจริยธรรม และให้มีการติดตามและประเมินผล เป็นระยะ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช ในทุกกลุ่มงาน