

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการสาย ค ที่ปฏิบัติงานด้านบริหารและธุรการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 105 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 105 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 50 ข้อ

มีทั้งหมด 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 67.62 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.24 สถานภาพโสด ร้อยละ 61.90 สังกัดภาควิชา ร้อยละ 40.95 อายุระหว่าง 41.50 ปี ร้อยละ 40 มีอายุราชการมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 53.33 มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 41.90 มีเงินเดือนมากกว่า 12,000 บาท

## 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ ดังนี้ คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย ความภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จ ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง การปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงาน และความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย

2.2 ด้านการยอมรับนับถือ ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ ประกอบด้วย การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ ประกอบด้วย การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ทำ ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ข้อ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และความภูมิใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ ประกอบด้วย โอกาสที่ได้ใช้ความคิดริเริ่มกับงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และ ได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

2.4 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ รับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ ความพอใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการแก้ไขปัญหาของงานที่ปฏิบัติ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการส่งเสริมให้ศึกษาอบรมเพิ่มเติม

2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ความชัดเจนในการแบ่งสายงานในคณะฯ การมอบหมายงานเหมาะสมกับตัวบุคคล ความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย และการกระจายงานอย่างเสมอภาค

2.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานกับท่านโดยตรง ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของทุกคน และผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจกับท่าน

2.8 ด้านสภาพการทำงาน ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ สถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ความสะอาดภายในสำนักงาน งานมีความหลากหลายและท้าทายความสามารถ และสัดส่วนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับปริมาณงาน

2.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับดังนี้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา การปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.10 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง ข้าราชการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ข้อ ประกอบด้วย สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณ อัตราเงินเดือนขั้นสูงสุดของตำแหน่งที่ท่านครองอยู่ และสวัสดิการเงินกู้ที่ทางคณะฯ จัดสรรให้ พบความพึงพอใจในระดับ น้อย 1 ข้อ คือ สวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่ทางคณะฯ จัดสรรให้

### 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีดังนี้

เห็นว่า ควรจัดอบรม สัมมนา มากที่สุด จำนวน 27 คน (ร้อยละ 25.71) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาควรยอมรับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 18 คน (ร้อยละ 17.14) ควรจัดสรรโควตาแก่ข้าราชการสาย ค ในการดูงานนอกสถานที่ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 16.19) ควรมีการจัดสรรทุนในการศึกษาต่อข้าราชการ สาย ก, ข และ ค ให้มีความเสมอภาค จำนวน 15 คน (ร้อยละ 14.28) ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนความก้าวหน้า และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน (ร้อยละ 14.28) ผู้บังคับบัญชาควรมีความยุติธรรม จำนวน 14 คน (ร้อยละ 13.33) ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 12 คน (ร้อยละ 11.43) ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีให้มากขึ้น จำนวน 11 คน (ร้อยละ 10.48) ควรส่งเสริมการเพิ่มพูนความรู้และการเข้าอบรมแก่ข้าราชการสาย ค ให้มากขึ้น จำนวน 8 คน (ร้อยละ 5.71) ควรมีการจัดสวัสดิการบ้านพักแก่ข้าราชการให้มากขึ้น จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.71) ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอและการจัดระบบจราจรในคณะฯ ให้เป็นระเบียบ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.76) ควรให้ความอิสระในการรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.76) และควรมีเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อหน่วยงานน้อยที่สุด จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.85)

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะอภิปรายตามองค์ประกอบทั้ง 10 ด้าน ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า

### 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ประกอบด้วย คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ ความภูมิใจในผลงาน ที่ทำสำเร็จ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง การปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงาน ที่รับผิดชอบ และความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับ มาก ซึ่งจะแตกต่างกับการวิจัยของ วันชัย วิเศษสุวรรณ (2527) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ ประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการสาย ค จากวิทยาเขตทั้ง 8 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ ความรู้สึกของข้าราชการต่อปัจจัย 10 ประการ เป็นเครื่องชี้ความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยที่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคคลใช้พลังความสามารถทำงานจน บรรลุวัตถุประสงค์ใช้สติปัญญาจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จที่ เกิดขึ้นทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ เกิดความพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองก็ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มากที่สุด (Herzberg, อ้างใน สมควร ทรัพย์บำรุง, 2534, หน้า 27) ข้าราชการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าข้าราชการยังมีความรู้สึกที่ดีต่อการตอบสนองของความสำเร็จของงาน ในระดับหนึ่งผู้บังคับบัญชาคงต้องให้แรงจูงใจให้ข้าราชการได้ใช้ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งการใช้ สติปัญญาในการแก้ไขปัญหา จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ทำให้เกิด ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ จึงจะทำให้ข้าราชการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด จึงจะสอดคล้อง กับงานวิจัยดังกล่าว

### 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การยอมรับฟังความคิดเห็นของ เพื่อนร่วมงาน และความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับ มาก ส่วนการยอมรับนับถือจาก บุคคลทั่วไป ความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา และชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการได้การยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงยินดีจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะทำให้เกิดควบคู่กับ ความสำเร็จในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยพงศ์ มณีศรี (2531) ได้ศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นกัน

ฉะนั้นการที่ข้าราชการได้รับการยอมรับ และศักดิ์ศรี อยู่ในระดับ ปานกลาง แสดงว่าข้าราชการยังเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไปพอสมควร รวมทั้งการได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา รวมทั้ง ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา

### 3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และความภูมิใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่ในระดับ มาก ส่วนโอกาสที่ได้ใช้ความคิดริเริ่มกับงานที่ปฏิบัติ ความมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร ไหมแก้ว และวิวรรณ ศรีทองคำ (2536) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ของข้าราชการสาย ข และ ค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ อยู่ในระดับ มาก

แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มกับงานที่ปฏิบัติ มีอิสระในการตัดสินใจ ได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน จึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับ มาก

### 4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประกอบด้วยรับผิดชอบงานอย่างเต็มความสามารถ ความพอใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และความมีอิสระในการแก้ไขปัญหาของงานที่ปฏิบัติ ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก

แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีอิสระในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา มีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะจึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้อง กับตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ของข้าราชการเพื่อเกิดความเหมาะสม มีการแบ่งแยกงานได้ชัดเจน มอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ ดังนั้น ข้าราชการจึงมีขอบเขตความรับผิดชอบ การตัดสินใจในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาของงานที่ปฏิบัติ โดยที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาส และอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ จึงทำให้ข้าราชการมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบใน การทำงาน อยู่ในระดับ มาก

#### 5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประกอบด้วย มีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการส่งเสริมให้ศึกษาอบรมเพิ่มเติม พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ซึ่งมีความแตกต่างจากงานวิจัยของ พิรพรต หุ่นเจริญ (2525) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าของข้าราชการ สาย ข และสาย ค มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันระบบข้าราชการในมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญของ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เปิดโอกาสแก่ข้าราชการมากขึ้น เช่น การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านในต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนางาน พัฒนาคคน อันส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง มีการส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มี ความเชี่ยวชาญ และการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม ฉะนั้นถ้าหากผู้บริหารเล็งเห็น ความสำคัญถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเพิ่มขึ้น ก็คงจะส่งผลถึงระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

#### 6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ประกอบด้วย ความชัดเจนใน การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ความชัดเจนในการแบ่งสายงานในคณะฯ การมอบหมายงาน เหมาะสมกับตัวบุคคล ความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย และการกระจายงานอย่างเสมอภาค พบว่าทุกข้อ มีระดับความพึงพอใจ ระดับ ปานกลาง นโยบายการบริหารงาน เป็นปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยนี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเพื่อป้องกัน

ความไม่พึงพอใจในงานที่ลดลง นโยบายการบริหารงาน เป็นการวางแผนการบริหารงานขององค์กรที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารเพื่อการประสานงานและการปฏิบัติงาน จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากการที่ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า ความชัดเจนในกำหนดนโยบาย การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การกระจายงาน รวมทั้งการมอบหมายงานเหมาะสมกับตัวบุคคล ยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ปัจจัยที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานจึงยังไม่เพียงพอต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ถ้าหากผู้บริหารให้ความชัดเจนในด้านนโยบาย และการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจนขึ้น ก็จะเป็นการป้องกันการลดลงของระดับความพึงพอใจ

#### 7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ในระดับ มาก ส่วนผู้บังคับบัญชามอบหมายงานกับท่านโดยตรง ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของทุกคน และผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจกับท่าน อยู่ในระดับ ปานกลาง แตกต่างจากงานวิจัยของ จีรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2526) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มมาจากบุคลากรในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ จาก 4 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งชาติ และวิทยาการคำ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา ในระดับมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งในระดับ มาก แต่ในส่วนของกรมมอบหมายงาน การปกครอง การยอมรับความคิดเห็น และการใช้อำนาจกับผู้ใต้บังคับบัญชา ยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก หากผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในด้านดังกล่าวความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชาจะเพิ่มมากขึ้น

### 8. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ มาก ส่วนวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ความสะอาดภายในสำนักงาน งานมีความหลากหลายและท้าทายความสามารถ และสัดส่วนระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับปริมาณงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง แตกต่างจากงานวิจัยของ สุรพงศ์ เจริญพรธน (2537) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างประจำกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด ซึ่ง สภาพการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บรรยากาศ แสง เสียง ห้องพักผ่อน ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา เพราะถ้าอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและมีอุปสรรคในขณะใช้งานก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Wolf & Orem, 1997,p.207, อ้างใน กาญจนา กาญจนะ, 2542, หน้า 18)

ฉะนั้นข้าราชการยังมีความพึงพอใจในสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม มากกว่า วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน ความสะอาด รวมทั้งความหลากหลายของงาน และปริมาณสัดส่วนระหว่างงานกับผู้ปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของข้าราชการ จึงทำให้ ภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวนี้ยังอยู่ในระดับ ปานกลาง

### 9. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อประกอบด้วย การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือเกื้อกูลของผู้บังคับบัญชา การปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีการสังสรรค์นอกสถานที่กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดช กาญจนางกูร (2525) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า อาจารย์มีความพอใจในงานระดับปานกลาง โดยพอใจต่อบัจจัย 6 ประการ คือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการบังคับบัญชา

จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของความพึงพอใจในการปฏิบัติของอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งนี้ ไม่แตกต่างกัน

#### 10. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน เงินเดือนและความมั่นคง

โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล เงินเดือนเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน อัตราเงินเดือนขั้นสูงสุดของตำแหน่งที่ท่านครองอยู่ และสวัสดิการเงินกู้ที่ทางคณะฯ จัดสรรให้ อยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนสวัสดิการด้านที่พักอาศัยที่ทางคณะฯ จัดสรรให้ มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย แตกต่างจากงานวิจัยของ ปิยพงศ์ มณีศรี (2531) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการสาย ค มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน-สวัสดิการ มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด ปัญหาด้านเงินเดือนและความมั่นคงหน่วยงานไหนที่ประสบปัญหา มักจะทำให้ข้าราชการ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลรัตน์ ธนรัตน์พิมลกุล (2541 หน้า 60) พบว่าสวัสดิการและเงินเดือน สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับ ปานกลาง ผลของความพึงพอใจในระดับดังกล่าว ยังไม่เป็นที่พึงพอใจทั้งในด้านเงินเดือน สวัสดิการเงินกู้ที่ทาง คณะฯ จัดสรรให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการด้านที่พักอาศัยสำหรับข้าราชการชั้นผู้น้อยยัง ขาดแคลน ถ้าหากผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นความสำคัญในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะจัดสรรให้ ข้าราชการสาย ค ได้สิทธิเท่าเทียมข้าราชการสายอื่น ๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและความมั่นคง คงจะได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมากอันส่งผลให้ข้าราชการ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพของงานก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีความเห็นเพื่อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บังคับบัญชา ควรเห็นความสำคัญของข้าราชการสาย ค ให้ทัดเทียม สาย ก และข เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อให้การบังคับบัญชาเป็นเอกภาพ
3. ให้สิทธิเสมอภาค ลดความแตกต่างระหว่างข้าราชการสาย ก ข และ ค

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ค ทั้ง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละคณะ
2. ศึกษาและเปรียบเทียบข้าราชการทั้ง สาย ก สาย ข และ สาย ค ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่