

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวนี้ ซึ่งมุ่งพิจารณาถึงประสิทธิภาพของงานอันเป็นจุดหมายสำคัญของการปฏิบัติงาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมุติฐานของการศึกษาที่ว่า "ความพอใจในงานสูง ประสิทธิภาพของงานจะสูงด้วย"

ในการศึกษา ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าได้พิจารณาถึงทัศนคติของพนักงานวางแผนในปัจจุบันต่าง ๆ ที่อาจยังขัดต่อความพอใจในงาน โดยแบ่งออกเป็น ๔ ปัจจัย คือ

๑. สัมพันธภาพในการทำงาน
๒. เงินเดือนและสวัสดิการ
๓. ความมั่นคงในการทำงาน
๔. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนประสิทธิภาพของงานได้พิจารณาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้

๓ ปัจจัย คือ

๑. การเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์
๒. ความสามารถในการรังไข่
๓. การปฏิบัติงานในสายคาบูกัมบังคัมบัง

โดย ๒ ปัจจัยแรกได้จากผลงานประจำเดือนของพนักงานวางแผนฯในเวลา ๑ เดือน หลังแจกแบบสอบถาม ส่วนปัจจัยหลังเป็นการนำเอาการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการ สาธารณสุขของพนักงานวางแผนฯจากความคิดเห็นของหัวหน้าพยาบาลซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยสำคัญที่นำมาศึกษาด้วยคือ ภูมิหลังของพนักงานวางแผนฯ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพอใจในความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทั้ง ๓ ปัจจัย และเกินชั้กว่าความพอใจปัจจัยอื่น ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานวางแผนฯมั่นใจว่างานวางแผนครอบครัวที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่นี้มีความมั่นคงเพียงพอ ไม่ถูกออกจางาน ตลอดจนโครงการขยายงานวางแผนครอบครัวโดยใช้เจ้าหน้าที่เฉพาะคานของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จะไม่ล้มเลิกไปเนื่องจากงานวางแผนครอบครัวได้เป็นนโยบายหนึ่งในการบริหารงานกรุงเทพมหานคร และพนักงานวางแผนฯเองก็ชอบงานคานนี้ อยู่แล้ว อนึ่ง จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของงานพบว่า พนักงานวางแผนฯร้อยละ ๘๕ ที่ตอบว่าความมั่นคงของงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และพบว่า เมื่อความพอใจในความมั่นคงในการทำงานมีระดับสูง พนักงานวางแผนฯก็จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น ประสิทธิภาพของงานจึงสูงด้วย

ผลจากการศึกษาทำให้พบด้วยว่า พนักงานวางแผนฯที่มีความพอใจปัจจัยสัมพันธ์ภาพในการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูง จะมีประสิทธิภาพการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์สูงด้วย อาจจะถูกกล่าวได้ว่าการมีสัมพันธ์ภาพในการทำงานคืออันหมายรวมไปถึงการเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นและผู้บังคับบัญชา มีการช่วยเหลือร่วมมือในการปฏิบัติงานกับความแน่ใจในโอกาสก้าวหน้าขณะทำงาน โดยพนักงานวางแผนฯทุกคนต้องการได้เลื่อนฐานะจากลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร ซึ่งก็มีแนวโน้มจะเป็นจริงในอนาคต ย่อมเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานวางแผนฯปฏิบัติงานอย่างคี่ขึ้น โดยเฉพาะการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ ซึ่งจากการศึกษาประเภทของงานในหน้าที่ที่ชอบมากที่สุดพบว่า พนักงานวางแผนฯส่วน

ใหญ่คือชอบเยี่ยมบ้านเพื่อให้ได้ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อพนักงานวางแผนหาพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานระดับสูงแล้ว ยังทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสายตาดูบังคับบัญชาสูงด้วย ก็น่าจะเป็นเพราะเมื่อพนักงานวางแผนมีความพอใจในสัมพันธภาพในการทำงานและปัจจัยโอกาสก้าวหน้าในการทำงานก็พอใจสูงด้วยแล้ว การปฏิบัติงานภายในศูนย์กับบุคคลอื่นย่อมดีด้วย จึงมีผลให้การปฏิบัติงานในความคิดเห็นของบุคคลอื่นดีไปด้วย

เป็นที่น่าสังเกตว่า พนักงานวางแผนที่มีความพอใจเงินเดือนและสวัสดิการค่าจะมีประสิทธิภาพการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์และความสามารถในการจูงใจสูง ทั้งนี้่าจะเป็นเพราะข้อจำกัดอยู่ที่พนักงานวางแผนเอง ซึ่งส่วนใหญ่มีความรู้ ม.ศ. ๓ รายได้ซึ่งกำหนดความคุ้มค่า สวัสดิการยังไม่มีมากเนื่องจากเป็นลูกจ้างชั่วคราว และผลจากการศึกษาการมีรายได้อื่นนอกจากงานในหน้าที่พบว่า ร้อยละ ๔๕ ของพนักงานวางแผนส่วนใหญ่ไม่มีรายได้อื่นเลยนอกจากเงินเดือนการเป็นพนักงานวางแผน ดังนั้นเมื่อพนักงานวางแผนไม่พอใจในเงินเดือนและสวัสดิการแต่ก็ไม่สามารถหางานอื่นทำได้ จึงกลับตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นเพื่อผลงานอาจจะมีส่วนได้รับการพิจารณาในทางที่ดีขึ้นต่อไป

สำหรับการศึกษาแต่ละปัจจัยของความพอใจในงาน หรือประสิทธิภาพของงานกับภูมิลำเนาของพนักงานวางแผนแล้วพบว่า สร้างความแตกต่างกับระดับปัจจัยทั้งหมดด้วย กล่าวคือ พนักงานวางแผนที่มีอายุ ๓๐ ปี และสูงกว่า จะมีความพอใจทุกปัจจัยคือ สัมพันธภาพในการทำงาน, เงินเดือนและสวัสดิการ, ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอายุน้อย แต่ประสิทธิภาพของงานทั้ง ๓ ปัจจัย กลับมีระดับต่ำกว่าพนักงานวางแผนที่มีอายุ ๒๕ ปี ลงมา คือ การเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ ความสามารถในการจูงใจ และการปฏิบัติงานในสายตาดูบังคับบัญชาน้อยกว่า

ภูมิหลังในเรื่องการศึกษาก็ชี้ให้เห็นว่า พนักงานวางแผนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้มีความพอใจสัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูง แต่พอใจเงินเดือนและสวัสดิการต่ำ ขณะเดียวกันการศึกษาก็มีผลต่อประสิทธิภาพของงานแตกต่างกันแต่ละปัจจัย คือ พนักงานวางแผนที่มีการศึกษาสูงจะมีประสิทธิภาพการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ และการปฏิบัติงานในสายคาถูบังคับบัญชา สูงกว่า ส่วนประสิทธิภาพความสามารถในการจูงใจ พนักงานวางแผนที่มีการศึกษา ม.ศ. ๓ จะมีระดับสูงกว่า และมีความพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการสูงกว่า

สำหรับสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานวางแผนที่มีสถานภาพสมรสแต่งงานแล้ว อยู่ด้วยกันมีแนวโน้มที่จะพอใจปัจจัยสัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนความพอใจเงินเดือนและสวัสดิการจะมีระดับต่ำกว่าที่มีประสิทธิภาพความสามารถในการจูงใจสูง เพราะพนักงานวางแผนที่แต่งงานแล้วอยู่ด้วยกันจะมีการรับผิดชอบครอบครัวมาก ขณะเดียวกันการชักจูงใจให้สตรีวัยเจริญพันธุ์มารับบริการตามนัดก็ดีขึ้น เพราะมีความกล้าที่จะพูดเกี่ยวกับเรื่องการวางแผนครอบครัว ส่วนประสิทธิภาพการเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ และการปฏิบัติงานในสายคาถูบังคับบัญชาจะมีระดับต่ำกว่าสถานภาพสมรสอื่นอาจจะเป็นเพราะพนักงานวางแผนมักมีกิจธุระส่วนตัวมากมาทำงานสาย หรือขาดงานบ่อย ๆ นั้นเอง

ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานปรากฏว่า พนักงานวางแผนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนานปีจะมีแนวโน้มพอใจในทั้ง ๔ ปัจจัย สูงกว่าผู้ที่เพิ่งจะปฏิบัติงาน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า ๑ ปี จะมีประสิทธิภาพของงานทั้ง ๓ ปัจจัยสูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานนานกว่านี้ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานวางแผนที่ปฏิบัติงานนานปีกว่ามีการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น มีความตระหนักในปริมาณงานกับจำนวนเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ ตลอดจนตระหนักถึงความมั่นคงของงานและโอกาสก้าวหน้าที่จะได้บรรจุเป็นลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานครด้วย จึงทำให้เกิดความพอใจปัจจัยสัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในระดับสูงกว่า

ผู้ที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาสั้น ขณะเดียวกันก็อาจจะทำงานในปริมาณที่คิดว่าเหมาะสมกับระดับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า ๑ ปี กลับพบว่ากลุ่มหลังมีแนวโน้มว่ามีประสิทธิภาพในงานทั้ง ๓ ปัจจัย สูงกว่าก็อาจจะเป็นไปได้ที่พนักงานวางแผนากกลุ่มนี้เห็นว่างานวางแผนครอบครัวเป็นงานใหม่ที่น่าสนใจ จึงมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อรักษางานของตนเองไว้ในระยะต้น ๆ จึงมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มอื่น

จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยของความพอใจประสิทธิภาพของงานทั้งหมด พนักงานวางแผนฯ จะแสดงออกในลักษณะแตกต่างกัน แต่เมื่อได้ศึกษาระหว่างความพอใจในงานรวมคือ นำเอาความพอใจทั้ง ๔ ปัจจัยมารวมกันกับประสิทธิภาพของงานรวม โดยนำปัจจัยทั้ง ๓ มารวมกันก็พบว่าความสัมพันธ์ของทั้ง ๒ ตัวแปรมีลักษณะเด่นชัดว่า พนักงานวางแผนฯที่มีความพอใจในงานรวมสูงก็จะมีประสิทธิภาพของงานรวมสูงด้วย

เมื่อนำเอาภูมิหลังคือ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนฯ มาพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของความพอใจในงานรวมกับประสิทธิภาพของงานรวมแล้วพบว่า รูปแบบของความสัมพันธ์ยังคงมีลักษณะ เช่น เดิมก่อนทำการควบคุม แต่ระดับความสัมพันธ์มีสูงขึ้นแตกต่างกัน คือ พนักงานวางแผนฯที่มีอายุ ๓๐ ปี ขึ้นไป จะส่งเสริมให้ความสัมพันธ์มีอัตราส่วนสูงขึ้น ด้านการศึกษาพบว่าการศึกษาในระดับ ม.ศ. ๓ จะมีผลให้ความพอใจในงานรวม และประสิทธิภาพของงานรวมสูงด้วย สำหรับสถานภาพสมรส และระยะเวลาปฏิบัติงานก็พบว่าพนักงานวางแผนฯที่แต่งงานแล้วอยู่ด้วยกันก็มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานกว่า ๓ ปี จะส่งเสริมให้ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานรวมกับประสิทธิภาพของงานรวมสูงขึ้นไปจากเดิม

จึงอาจจะกล่าวได้ว่า ความพอใจในงานโดยส่วนรวมแล้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของงานโดยส่วนรวมในอัตราส่วนที่สูงแต่มีความแตกต่างในแต่ละปัจจัย ขณะเดียวกันก็จะมีความสัมพันธ์สูงขึ้นเมื่อนำเอาภูมิหลังของพนักงานวางแผนฯ มาพิจารณาด้วย

ขอเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงานนี้ ผู้ทำการศึกษาขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑. การพิจารณาปรับพนักงานวางแผนครอบครัวต่อไป สำนักอนามัยควรที่จะได้พิจารณารับสมัครสตรีที่มีอายุสูงกว่า ๒๕ ปี การศึกษาระดับ ม.ศ. ๓ และมีสถานภาพสมรสที่แต่งงานแล้วอยู่ด้วยกัน เท่านั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
๒. สำนักอนามัยควรที่จะได้ส่งเสริมให้พนักงานวางแผนครอบครัวปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปอีก โดยเฉพาะความสามารถในการรู้จัก เพื่อให้ได้จำนวนผู้รับบริการวางแผนครอบครัวเพิ่มมากขึ้น และควรที่จะเร่งบรรจุพนักงานวางแผนครอบครัวให้เป็นลูกจ้างประจำของกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดความพอใจในการทำงาน
๓. การกำหนดผลปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัวของสำนักอนามัยสมัครที่จะได้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมของที่ตั้งศูนย์ฯ ในด้านความปลอดภัยในการเยี่ยมบ้าน ตลอดจนจำนวนประชากรในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ ด้วย
๔. ในการศึกษาครั้งต่อไปสมัครที่จะคำนึงถึงปัจจัยของความพอใจในงานด้านอื่น ๆ ที่มีได้นำมาพิจารณาครั้งนี้ เป็นต้นว่า ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน สภาพการทำงาน ฯลฯ เพื่อให้ขอบข่ายการศึกษามีลักษณะกว้างขึ้น นอกจากนี้ก็ควรที่จะได้ศึกษาปัจจัยวัดประสิทธิภาพของงานเพิ่มด้วย เช่น การวัดผลการปฏิบัติงานในทัศนะของบุคคลอื่น นอกจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง เพราะในศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หลายระดับหลายวิชาชีพ ถ้าได้ผลการวัดจากทัศนะบุคคลอื่นด้วยก็จะทำให้การวัดประสิทธิภาพมีขอบข่ายกว้างขึ้น

๕. หน่วยงานอื่นสมควรที่จะได้มีการศึกษาถึงปัญหาเรื่องนี้ด้วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตระหนักถึงระดับความพอใจในงานกับประสิทธิภาพของงานในหน่วยงานอันจะเป็นหนทางให้มีการปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้นไปในที่สุด.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย