



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยโดยใช้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด 257 คน เป็นประชากรในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้แปล และเรียบเรียงจากแบบสอบถามมาตรฐาน MSQ (The Minnesota Satisfaction Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยแยกศึกษาจำนวน 20 ประเด็น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ใน บทที่ 4 สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 248 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนมากเป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.69) คนส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 63.30) มีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี (ร้อยละ 41.94) เป็นส่วนมาก และวุฒิการศึกษาส่วนมากเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 81.45)
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นั้น พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x} = 3.43$) ซึ่งถือว่ายังอยู่ในขั้นที่ควรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น
3. เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแยกออกเป็นแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ประเด็นที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก มีถึง 11 ประเด็น โดยสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

ความสามารถในการทำงาน	($\bar{X} = 3.96$)
การบริการสังคม	($\bar{X} = 3.90$)
ความสำเร็จในการทำงาน	($\bar{X} = 3.88$)
ความมีอิสระในการทำงาน	($\bar{X} = 3.78$)
ความคิดริเริ่ม	($\bar{X} = 3.76$)
ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน	($\bar{X} = 3.67$)
สถานภาพทางสังคม	($\bar{X} = 3.66$)
คุณธรรมในการทำงาน	($\bar{X} = 3.65$)
การยอมรับนับถือ	($\bar{X} = 3.62$)
กิจกรรมในระหว่างการทำงาน	($\bar{X} = 3.58$)
งานที่ได้รับมอบหมาย	($\bar{X} = 3.56$)

ประเด็นที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจ มี 8 ประเด็น คือ

ความรับผิดชอบในการทำงาน	($\bar{X} = 3.55$)
เพื่อนร่วมงาน	($\bar{X} = 3.44$)
ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	($\bar{X} = 3.23$)
นโยบายและการปฏิบัติงาน	($\bar{X} = 3.15$)
ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	($\bar{X} = 3.02$)
ความมั่นคงในการทำงาน	($\bar{X} = 2.94$)
ค่าตอบแทน	($\bar{X} = 2.91$)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	($\bar{X} = 2.74$)

ส่วนประเด็นที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจเพียงเล็กน้อย มีเพียงประเด็นเดียว คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 2.55$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ

ความพอใจ ($\bar{x} = 3.43$) นอกจากนี้ยังพบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากมีถึง 11 ประเด็น ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้บริหารควรจะบำรุงรักษา ให้อยู่ในระดับนั้นตลอดไป สำหรับประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อกระเทือนถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นั้นคือ ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจเล็กน้อยมีอยู่ 1 ประเด็น ซึ่งเป็น ประเด็นที่ผู้บริหารจะต้องรีบแก้ไข นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พพอใจ ซึ่งผู้บริหารควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอีก 8 ประเด็น โดยเฉพาะประเด็นสุดท้าย คือ สภาพ แวดล้อมในการทำงานนั้นเกือบจะเป็นประเด็นที่อยู่ในกลุ่มพอใจเพียงเล็กน้อย

จากที่กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดยังคง ต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมอีกมากเพื่อยกระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น อันจะมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุ เป้าหมายของทางราชการสูงสุด

ผลการวิจัยที่ปรากฏ สามารถแยกกล่าวได้ 2 กลุ่ม คือ

1. ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี ความพึงพอใจสูง ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน การบริการสังคม และ ความสำเร็จในการทำงาน

1.1 ความสามารถในการทำงาน

จากกรวิจัยพบว่า ประเด็นความสามารถในการทำงาน เป็นประเด็นที่ทำให้ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจเป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.96$) เพราะว่าคุณลักษณะส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเนื้อหา (Job Content) เป็น อย่างยิ่ง เจ้าหน้าที่รักและชอบที่จะทำงานเพราะมีความพึงพอใจที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงจนเป็นที่ประจักษ์แก่คนอื่น ๆ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์ต่องานสูงสุด ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 8 ข้อ 47 พบว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน สามัญศึกษาจังหวัด มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่องานสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีลักษณะมุ่งงาน เป็นสำคัญ ต้องการแสดงความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่องาน

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของบีช (Beach, 1975) ซึ่งกล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความต้องการโดยกำเนิด

(Innate needs) และความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง (Acquired needs) ซึ่งความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังยังแบ่งออกเป็น ความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการส่วนตัว (Egoistic needs) แต่ประการสำคัญประการหนึ่งในความต้องการส่วนตัว คือ ความสำเร็จจากความสามารถส่วนตัว (Self-accomplishment) อันเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง

นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรพรรณ หล่อศิริ (2524) ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้บรรณารักษ์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีความพอใจในการทำงานสูง คือ เพื่อนร่วมงาน ความสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าประชากรทั้ง 2 กลุ่มจะไม่เหมือนกัน แต่ลักษณะเนื้องานเป็นงานในด้านการให้บริการเช่นเดียวกัน ดังนั้น บุคลากรทั้ง 2 กลุ่มจึงมุ่งที่จะแสดงความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จสูงสุด จนได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้พบเห็น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจสูง

1.2 การบริการสังคม

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 2 คือ การบริการสังคม ($\bar{x} = 3.09$) อันเป็นการแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เข้าใจบทบาทของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดเป็นหน่วยงานกลางที่คอยประสานงานระหว่างกรมสามัญศึกษากับโรงเรียนในสังกัด รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับจังหวัดด้วย ดังนั้นการบริการดังกล่าว จึงเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือล้มเหลวของงานในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดด้วย

อีกสาเหตุหนึ่งที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีความพึงพอใจในการบริการสังคมอยู่ในระดับสูงนั้น อาจเนื่องมาจากงานบริการนั้นเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือแก่ครูอาจารย์ที่มาติดต่อในระดับจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นงานบรรจุ แต่งตั้ง การย้าย การเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ ล้วนเป็นงานที่ต้องผ่านสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดทั้งสิ้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจที่ได้ทำประโยชน์โดยตรงแก่ครูอาจารย์ที่มาใช้บริการ ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 22 ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจต่อโอกาสที่ได้ให้บริการกับคนอื่น ๆ อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{x} = 4.03$) และการให้บริการอยู่เสมอนั้น ย่อมทำให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดกับผู้มาใช้บริการ ทำให้เกิดความยอมรับนับถือในงานชิ้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ (2526) ที่พบว่า ปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การบริการสังคม และความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งประชากรทั้ง 2 กลุ่มนี้ ต่างก็เป็นประชากรในหน่วยงานที่ให้บริการแก่สังคมเช่นเดียวกัน

โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์มีความต้องการทางสังคมตามแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) คือ ต้องการมิตรภาพ ความรัก และการยอมรับจากกลุ่มสังคมที่ มาใช้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดรวมทั้งมิตรภาพจากผู้ให้บริการยอมรับเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ต้องการในระหว่างการทำงาน ดังนั้นงานบริการจึงเป็นงานที่มีโอกาสจะได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ อันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

1.3 ความสำเร็จในการทำงาน

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 3 คือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 3.88$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับพอใจมาก

ความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกิดจากความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันไปตามความสามารถในการปฏิบัติงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) บางคนจะรู้สึกพอใจเมื่อทำงานเสร็จทุกชิ้นโดยไม่คั่งค้าง และถือว่าเป็นความสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่บางคนอาจถือว่าการทำงานที่ไม่เคยได้รับคำติเตียนเกี่ยวกับความบกพร่องในงาน เป็นความสำเร็จในการทำงานที่น่าจะพอใจได้

ดังได้กล่าวในข้อ 1.2 แล้วว่า งานบริการเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด หากเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานด้านบริการแก่ผู้มาติดต่อจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็ควรถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่งในการทำงานอันส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจได้

จะเห็นได้ว่างานวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับทฤษฎีจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของ แมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, 2521) ที่ว่าคนเรามีความต้องการ 3 ประการ แต่ประการที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับ

ที่ได้จากผลของงาน ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จ ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 9 ข้อ 39 ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจต่อความภาคภูมิใจที่ได้รับ เมื่อสามารถทำงานได้ดี ($\bar{x} = 3.96$)

นอกจากนี้แล้ว ยังพบว่างานวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับงานวิจัยของอำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู อยู่ในอันดับมากและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำนึ่ง นกแก้ว (2523) ที่พบว่าครู อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน

2. ประเด็นที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจต่ำสุด มีเพียง 1 ประเด็น คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน โดยจัดอยู่ในกลุ่มพอใจเพียงเล็กน้อย และอันดับที่สี่ขึ้นมาอีกเล็กน้อย คือ ประเด็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเป็นประเด็นต่ำสุดในกลุ่มพอใจ

2.1 ความก้าวหน้าในการทำงาน

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 2.55$) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มพอใจเพียงเล็กน้อย แสดงว่าประเด็นนี้เป็นปัญหาในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเกือบทุกแห่ง หากจะวิเคราะห์หาสาเหตุอาจพิจารณาได้ดังนี้

ก. สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดเป็นสำนักงานที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับ เหมือนกับสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เพียงถูกจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2532 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2532) ดังนั้น อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในสำนักงานจึงยังไม่ได้รับการกำหนดจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เจ้าหน้าที่ในสำนักงานจึงเป็นเพียงข้าราชการครูจากโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนั้น ๆ มาช่วยราชการ แต่ความก้าวหน้าทางราชการของข้าราชการครูอยู่ภายใต้ระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position Classification หรือ P.C.) ซึ่งการเลื่อนจากตำแหน่งอาจารย์ 1 (ระดับ 3-4) เป็นอาจารย์ 2 (ระดับ 5-6) หรืออาจารย์ 3 (ระดับ 6-8, 9) นั้น ต้องอาศัยผลงาน

ด้านการสอนเป็นหลัก ข้าราชการครูที่มาช่วยงานในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดไม่มีชั่วโมงสอน จึงไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งจากอาจารย์ 1 เป็นอาจารย์ 2 หรืออาจารย์ 3 อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ฯ ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ข. ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้นคือ ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัด เป็นตำแหน่งบริหารที่ยังไม่ขาดจากโรงเรียนเหมือนเช่นผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด ผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดยังคงเป็นผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาอยู่ ซึ่งอาจเป็นผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดหรือประจำอำเภอ ดังนั้น การบริหารงานส่วนใหญ่จึงอยู่ที่โรงเรียน ทำให้ความใกล้ชิดและการดูแลผลงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดจึงมีน้อย เมื่อถึงเวลาขอความดีความชอบ ความมอบคุณธรรมจึงอาจเกิดขึ้นได้ การพิจารณาความดีความชอบนั้น คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่การปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง โดยปกติผู้ที่ประเมินผลงานก็คือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับการประเมินผลงานนั้น (เสนาะ ตีเขารัว และคณะ, 2525) การพิจารณาความดีความชอบหากพิจารณาด้วยความมอบคุณธรรมแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อการบริหารงานบุคคล ในแง่ของการจูงใจและกำลังใจในการทำงานได้

จากการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นว่าสอดคล้องกับ เสาวนีย์ นุชนาฎนนท์ (2526) ที่พบว่าปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะและสถาบันของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่ำไพ อินทรประเสริฐ (2533) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู มีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่ 11, 12 และ 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้าตามลำดับ

แต่งงานวิจัยนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุภรณ์ ศรีพหล (2519) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อันดับ 1 ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการกำหนดตำแหน่งของสถาบันในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กับสถาบันในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการแตกต่างกัน โดยเฉพาะสถาบันในสังกัดกรมสามัญศึกษา ยังเป็นลักษณะของการแต่งตั้งจากบุคคลที่เหมาะสมอยู่ ในขณะที่สถาบันในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยใช้ระบบการเลือกตั้งบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารที่สำคัญต่าง ๆ

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประเด็นที่น่าสังเกตอีกประเด็นหนึ่งคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความพึงพอใจเหนือประเด็นต่ำสุดขึ้นมาเพียงเล็กน้อย ($\bar{X} = 2.74$)

ในสภาพปัจจุบันสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เป็นสำนักงานที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2532 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2532) โดยสำนักงานนี้ยังไม่มีกฎหมายรับรองเหมือนดังสำนักงานอื่น ๆ เช่น โรงเรียน สำนักงานประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ฯลฯ ดังนั้น จึงไม่สามารถจัดตั้งสำนักงานขึ้นเป็นอิสระได้ ต้องตั้งเป็นสำนักงานชั่วคราว โดยอาศัยสถานที่จากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดบ้าง ศาลากลางจังหวัดบ้าง หรือบางแห่งสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดต้องใช้อาคารเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีอิสระในตัวเอง บางแห่งก็คับแคบและแออัด เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจึงเกิดความอึดอัดและไม่พึงพอใจในสภาพการณ์ดังกล่าว อันเป็นสาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความเฉื่อยชาลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer, 1966) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้สอดคล้องกับ มนุญ บุญเชิด (2519) ที่พบว่า องค์ประกอบที่ศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัดรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความก้าวหน้า ความมั่นคงของงาน และการบริหาร

ผู้วิจัยถือว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำนี้ เป็นประเด็นที่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก อันอาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าหรือเกิดความไม่ประสานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับกรมเจ้าสังกัดได้ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในระดับสูงควรหาทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1.1 ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ผู้บริหารควรเลือกประเด็นที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เช่น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดเป็นสำนักงานที่เป็นตัวแทนของกรมสามัญศึกษาในระดับจังหวัด ดังนั้นจึงควรจัดหางบประมาณมาจัดสร้างสำนักงานให้เป็นเอกเทศของตัวเอง ไม่ควรไปแอบแฝงอยู่กับสำนักงานอื่น และควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ให้สมกับเป็นหน่วยงานในระดับจังหวัด

ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บริหารควรทำให้หน่วยงานเกิดความมั่นคงในสายตาของเจ้าหน้าที่ โดยการพยายามผลักดันให้ พ.ร.บ.มัธยมศึกษาประกาศออกมาใช้โดยรวดเร็ว และมอบอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานให้แก่สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดตามความเหมาะสม

นโยบายและการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่วางไว้

ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารในระดับจังหวัดควรสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น เช่น เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในโอกาสอันควร เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จัดให้มีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างในบางโอกาส จัดให้มีรายการเที่ยงวันสันทนาและรับประทานอาหารกลางวันร่วมกันบ้างเดือนละ 1-2 ครั้ง เป็นต้น

ความรับผิดชอบในการทำงาน ผู้บริหารในระดับจังหวัดควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดมีโอกาสรับผิดชอบในส่วนงานของตนอย่างเต็มที่ โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ไม่ควรควบคุมอย่างใกล้ชิด เพราะเจ้าหน้าที่จะเกิดความอึดอัดใจทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่

1.2 ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 2.55$) เป็นประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานอันจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำได้โดย

1.2.1 ขออนุมัติตำแหน่งประจำในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดเพื่อให้สามารถบรรจุหรือรับโอนเจ้าหน้าที่ได้

1.2.2 กำหนดระเบียบวิธีการในการเลื่อนตำแหน่งและแต่งตั้งบุคลากรให้สูงขึ้น เช่น จากอาจารย์ 1 เป็นอาจารย์ 2 และอาจารย์ 3 ให้เหมาะสมกับงานในแต่ละฝ่าย

1.2.3 การจัดสรรโควตาในการขอความดีความชอบประจำปีควรเป็นโควตาของหน่วยงานสามัญศึกษาจังหวัดโดยเฉพาะ

1.2.4 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น โดยไม่สูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด

1.2.5 เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางการบริหาร เช่น การเป็นหัวหน้าฝ่าย ผู้บริหารโรงเรียน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

2.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร กับสำนักงานสามัญศึกษาในส่วนภูมิภาค

2.2 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด กับคณะกรรมการสามัญศึกษาจังหวัด