

บทที่ 5

บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การจัดปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปร เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทของตำแหน่งงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 1,819 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 ด้าน จำนวน 40 ข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย แจ้งต่อคณบดี ผู้อำนวยการ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ในคณะสำนักงาน ในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 322 คน

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ภายหลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย \bar{x} และเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi - square) และการทดสอบ (F-test Independent)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า - 9 ปี วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย และมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการศึกษาสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวม 10 ด้าน พบว่า

2.1 ระดับการปฏิบัติของสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ด้านได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือนและความมั่นคง และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

2.1.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีการควบคุม

อยู่ภายใต้ระเบียบ และการสั่งการ อย่างเคร่งครัด ข้อที่ 2 ท่านได้ทำงานที่ตรงกับความถนัด และ ความรู้ความสามารถของท่าน ข้อที่ 3 งานในความรับผิดชอบมีความหลากหลายทำให้ ท่านได้มี โอกาสแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และข้อที่ 4 งานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.1.2 ด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 ท่านได้ปฏิบัติงานด้วยความใส่ใจและมุ่งมั่นจนทำ ให้งานสำเร็จลุล่วง ข้อที่ 2 ท่านสามารถตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างอิสระ ข้อที่ 3 ท่านสามารถศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนางานอยู่เสมอ และเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำ ดั้งนี้ ข้อที่ 4 ท่านมักจะเสนอตัวเป็นหัวหน้างาน/โครงการที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ และ ข้อที่ 5 ท่านต้องทำงานโดยอยู่ในการควบคุมดูแลของหัวหน้างานอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.1.3 ด้านความสำเร็จในการทำงาน เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันภายใน เวลาที่กำหนด ข้อที่ 2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่าเฉลี่ยต่ำ ดั้งนี้ ข้อที่ 3 เมื่อท่านพบปัญหา อุปสรรค ในการทำงานท่านมักจะร้องขอความช่วยเหลือจาก ผู้ร่วมงานเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ เมื่อพิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจปานกลาง คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับการ พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะจากงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำ ดั้งนี้ ข้อที่ 2 ท่านได้รับการสนับสนุนในการฝึกอบรม สัมมนาที่มีประโยชน์กับหน่วยงานอย่าง สม่าเสมอ ข้อที่ 3 ท่านได้รับการสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และข้อที่ 4 งานที่ท่าน ปฏิบัติมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับสูงขึ้นตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2.1.5 ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ เมื่อพิจารณารายข้อ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับความไว้วางใจ จากผู้บังคับบัญชา ข้อที่ 2 ท่านได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ 3 ท่านได้รับคำ ชมเชยและขอบคุณในงานที่ปฏิบัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และ ข้อที่ 4 ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจาก บุคคลอื่นภายนอกหน่วยงานและภายนอกมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

2.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่าน มีเครื่องมือวัสดุ

อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่อการปฏิบัติงาน ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่าน มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ที่เป็นสัดส่วน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.1.7 ด้านนโยบายและการบริหาร เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ ข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ ข้อที่ 5 หน่วยงานของท่านจัดระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายอย่างเหมาะสมตามลำดับ

2.1.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ข้อที่ 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ ข้อที่ 3 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสุขุมในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหา และ ข้อที่ 4 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครองตามลำดับ

2.1.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ แบ่งปัน และมีน้ำใจซึ่งกันและกัน ข้อที่ 2 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน และเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนี้ คือ ข้อที่ 3 ท่านได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานและส่วนตัวจากผู้บังคับบัญชาเสมออยู่ในระดับปานกลาง

2.1.10 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง เมื่อพิจารณารายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสภาพปัจจัยสูงใจมาก คือ ข้อที่ 1 เงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ที่ท่านได้รับอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ข้อที่ 2 ท่านมีความรู้สึกมั่นคงต่อหน้าที่ในการทำงานที่ปฏิบัติ และเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยต่ำ ดังนี้ คือ ข้อที่ 3 ท่านมีความพอใจในเงินเดือน และสวัสดิการจากการทำงาน และ ข้อที่ 4 ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์การจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทตำแหน่งงาน

3.1 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า เพศ ที่ต่างกันทำให้ภาพรวมของการสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีผลดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน และด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัยสนับสนุนไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษาในภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีผลดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัยสนับสนุนไม่แตกต่างกัน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน

3.5 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนใน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรประเภทของตำแหน่งงาน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีผลดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและความมั่นคง พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัย

สนับสนุนไม่แตกต่างกัน และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาเสนอการอภิปรายผลดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้ คือ

1.1 ผลการศึกษาระดับการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้านทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยนเรศวร มีการจัดปัจจัยปัจจัยอย่างเพียงพอและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ มณฑล รอยตระกูล (2546, หน้า 40) ซึ่งได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ได้ข้อค้นพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จและด้านการยอมรับนับถือ

1.1.1 **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายต่อความรู้ ความสามารถที่ตนเองปฏิบัติ ทำให้งานมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

1.1.2 **ด้านความรับผิดชอบ** บุคลากรมีความรับผิดชอบ มีโอกาสได้แสดงความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้ทำงานตรงกับความถนัด และอยู่ในกฎ ระเบียบของทางราชการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความชอบและรักงานตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 2 ปัจจัย คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบเพียงคนเดียว ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด และสอดคล้องกับงานวิจัย ของแมนนิ่ง (Manning. 1997. p. 4028-4029 A) การรับผิดชอบที่สูงขึ้นมีความสำคัญมากเป็นตัวจูงใจในการทำงาน

1.1.3 ด้านความสำเร็จในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นหัวหน้ากลุ่มและหัวหน้ากลุ่มงาน มีความละเอียดในการทำงานด้านเอกสารเป็นอย่างดี มีการวางแผนงาน การทำงานโดยระบุนั้นตอนโดยละเอียด ทำให้งานมีความสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบอร์ก ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จในงานนั้น

1.1.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ บุคลากรทุกคนมีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ เพราะนั่นแสดงถึงการทำงานด้วยความชำนาญในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมองเห็นความเจริญเติบโตในสายงาน ซึ่งเฮอริชเบอร์กได้กล่าวไว้ว่า โอกาสความก้าวหน้า ต้องรู้ว่าจะเจริญก้าวหน้าในงานได้อย่างไร

1.1.5 ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลงานที่รับผิดชอบ เพื่อนร่วมงานเชื่อถือความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ยอมรับวิธีปฏิบัติงาน นำวิธีการปฏิบัติงานไปเป็นแบบอย่าง และได้รับคำยกย่องชมเชยจากชุมชนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบอร์ก ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงานเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับบริการ หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งให้เห็นถึงความยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมนนิ่ง (Manning. 1997. p. 4028-4029 A) การยกย่องนับถือมีความสำคัญมากเป็นตัวอย่างใจในการทำงานโดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยกย่องนับถือเห็นความสำคัญที่สุด

1.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน สภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่บางหน่วยงานยังขาดห้องทำงานที่เป็นสัดส่วนอยู่

1.1.7 **ด้านนโยบายและการบริหาร** หน่วยงานทุกส่วนของมหาวิทยาลัย มีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือ รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และให้หัวหน้างานมีโอกาสเข้าร่วมกำหนดนโยบายการบริหารงาน

1.1.8 **ด้านการปกครองบังคับบัญชา** มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ระบุนั้นตอนตามสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และมอบหมายงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

1.1.9 **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** บุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้ความร่วมมือ เพื่อแบ่งปัน มีน้ำใจซึ่งกันและกัน แต่ในด้านความสัมพันธ์ ด้านการให้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชายังต้องเอาใจใส่ให้มากขึ้น ซึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1962, หน้า 99-122) พบว่า ความต้องการความผูกพัน เป็นความต้องการร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจุนของเฮอริชเบอร์ก (Motivation Hygiene Theory) ได้แยกความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งถือเป็นปัจจัยจูงใจ (เฮอริชเบอร์กและคณะ, 1959, หน้า 3-139)

1.1.10 **ด้านเงินเดือนและความมั่นคง** บุคลากรได้รับค่าจ้าง เงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม และมีความรู้สึกมั่นคงต่องานที่ปฏิบัติ แต่การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งยังต้องให้ความสำคัญและโปร่งใส สอดคล้องกับ อุกฤษฏ์ ฟูงขจร (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี และ อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษาในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า ความมั่นคงในงานส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ครั้งนี้ ได้ข้อค้นพบที่สำคัญหลายประการ ซึ่งพอจะสรุปรวมและนำมากล่าวอ้างถึงเป็นข้อเสนอแนะแนวคิดตามทัศนะของผู้ศึกษาค้นคว้า ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและเพื่อการพัฒนาในงานในบางประการ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่มีเพศและวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและส่งเสริมกำลังใจของ

บุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงควรมีการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้เกิดการพัฒนางานต่อไป

2. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประเภทของบุคลากร และตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานกัน อย่าให้เกิดความแตกต่างกันเพราะอาจจะเป็นเหตุผลทำให้เกิดการเปรียบเทียบและทำให้สูญเสียกำลังใจการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการค้นพบในการศึกษาค้นคว้าพร้อมทั้งข้อเสนอแนะของการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการการจัดปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าการจัดปัจจัยสนับสนุนของบุคลากรสายวิชาการ เช่น อาจารย์ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนให้กับบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการจัดบริการและสวัสดิการของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าปัญหาและอุปสรรคในการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร