

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง การรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน

การศึกษานี้ได้ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 298 คน ในส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และคำถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ f-test และนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาเชิงบรรยาย สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.7 สำหรับเพศหญิงร้อยละ 48.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีอายุการทำงาน 5-10 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น 41.3 และสังกัดสำนัก เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 59.7

2. การวิเคราะห์การรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน ระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านเกี่ยวกับองค์การและบริหารงาน 2) ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน 4) ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา และ 5) ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน ซึ่งด้านเกี่ยวกับองค์การและบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากมีความรู้ความชำนาญที่ดีแล้ว ย่อมมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ องค์กรส่งเสริมให้ได้รับพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น การดูงาน อบรม สัมมนา หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม มีการกำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบงานชัดเจน การทำงานในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่นดี ได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และการวางระบบงานที่ดีเหมาะสมกับปริมาณและสภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนการวางระบบงานที่ดีเหมาะสมกับปริมาณและสภาพงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรองลงมาได้แก่ ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

ส่วนการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลาควรปรับให้สูงขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง หน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีระบบและเป็นธรรม ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งหรือสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ การได้รับเงินรายได้พิเศษเป็นค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสมกับงาน และเงินรางวัลพิเศษที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีเพศต่างกันมีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐาน

3.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่อายุต่างกันมีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐาน

3.3 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากสมมติฐาน

3.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีอายุงานต่างกันมีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ข้อเสนอแนะการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เสนอแนะการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน ว่าควรเพิ่มเติมโดยสรุปดังนี้

ด้านเกี่ยวกับองค์การและบริหารงาน องค์กรควรเอาใจใส่ต่อบุคลากรให้มากขึ้น เช่น การให้ขวัญในการทำงานยามที่เผชิญกับปัญหา ความชัดเจนในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีระบบการทำงานในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนการให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติให้มากกว่าเรื่องส่วนตัวหรือการจ้องจับผิด ควรมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและกรอบหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงานและไม่ทับซ้อนกัน ทำให้เกิดแรงงานแอบแฝง

ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรเข้าใจในการจัดคนให้ถูกกับงาน เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ประกอบกับผู้บริหารมีอริยาศัยดี ใจดีมากเกินไป ทำให้ลูกน้อง

ไม่เกรงกลัวและทำงานล่าช้าเกินไปในหลายหน่วยงาน และควรยึดระบบคุณธรรม ยุติธรรมในการปกครอง

ด้านการให้การให้รางวัลตอบแทน ควรมีความยุติธรรม มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยวัดจากผลงาน ไม่ใช่วัดจากการรายงาน การนำเสนอ บางครั้งคนที่ทำงานมากไม่มีเวลาไปนำเสนอ ก็เหมือนไม่มีผลงาน อาจทำให้ป็นทอนขวัญกำลังใจในการทำงาน

ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ควรจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหาอุปสรรคเป็นประจำระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ร่วมรับฟังปัญหาอย่างมีเหตุและผล ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

ด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน ควรจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และมอบหมายงานในปริมาณที่พอดีไม่มากเกินไป ลักษณะงานต้องตรงกับความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามา อีกทั้งควรมีความชัดเจนในภาระงานของแต่ละตำแหน่งงานให้เหมาะสม

อภิปรายผล

จากการศึกษาการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีผลสรุปที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยมีความชัดเจนของนโยบายในการบริหารงาน การเข้าถึงความต้องการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ความมั่นคงขององค์กร และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเป็นผู้มีความกระตือรือร้น และมีการพัฒนางานขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อนำพาองค์กรให้มีความก้าวหน้า สอดคล้องกับความคิดเห็นของ สัมพันธ์ แห่่งป่าหมื่น (2543 : 2) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานในระดับสูงเป็นสิ่งที่ดี เพราะขวัญกำลังใจที่ดีทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สร้างให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วมอันสามารถฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์กร ได้ การมีขวัญที่ดียังเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร และยังทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่นจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร และสามารถทำงานร่วมกับองค์กรนานเท่านาน สอดคล้องกับแนวคิดของสุจิตรา พรหมนุชริป (2549 : 143) ที่ได้อธิบายถึงลักษณะของหน่วยงานที่มีขวัญกำลังใจที่ดี

คือ ความกระตือรือร้นหรือความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เป็นความสามารถของกลุ่มบุคคลในการร่วมปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามความมุ่งหมาย การร่วมมือจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสมาชิกของกลุ่มมีความเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ของกลุ่ม มีความเชื่อมั่นในระหว่างสมาชิกด้วยกัน และมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพในการบริหารงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศจี อนันต์นพคุณ (2552 : 1) ที่ได้กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของแต่ละคนเป็นอย่างมาก คนมีความรู้ความสามารถสูง รวมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องใช้อย่างดีและเพียงพอ ก็ยังไม่เป็นหลักประกันได้ว่าผลงานที่ได้รับจะมีคุณภาพและปริมาณสูงสุดดังที่คาดหวังไว้ แต่ก็ยังขึ้นอยู่กับว่า คนๆ นั้น มีความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะร่วมกับหมู่คณะ ได้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาระดับขวัญเป็นรายด้านของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และพบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีขวัญในการทำงานด้านเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน มีระดับสูงที่สุด และด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน มีระดับน้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าไม่สอดคล้องกับการเรียงลำดับขวัญในการทำงานของไกรสฤษฎ์ จันทรแหม่มชัย (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา มีระดับสูงที่สุด และด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน มีระดับน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อพิจารณาจำแนกระดับขวัญของพนักงานระดับปฏิบัติการตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน ทุกกลุ่มมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานอย่างเป็นทางการ มีการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่างๆ และบุคคลในองค์กร โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสั่งการ และการแนะนำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของพนักงานมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจกับพนักงานมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้หากพิจารณาในส่วนที่ได้พิสูจน์ตามสมมติฐานที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย

ราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน พบว่า

1. เพศ มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรศักดิ์ สอนทรัพย์ (2549) ที่ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา พบว่าเพศไม่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. อายุ มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เทิดศักดิ์ วรรณพุด (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดยะลา พบว่า อายุตัวเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ระดับการศึกษา มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมหมาย จันทรนวล (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจของนักบิน กองบังคับการกองบินตำรวจ พบว่า พื้นฐานการศึกษาเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. อายุงาน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประสบการณ์การทำงาน การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อาคม ฉันทเจริญโชค (2546) ที่ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีพีเอส อินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่า ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ

5. หน่วยงานที่สังกัด มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน นโยบายและระบบการบริหารงานภายในหน่วยงานที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เทอดศักดิ์ วรรณพุด (2545) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดยะลา พบว่าเขตพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

6. ตำแหน่งงาน มีระดับการรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเพราะหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และภาระงานเป็นไปตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งความก้าวหน้าในสายงาน และอัตราเงินเดือนมีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวัฒนะ มหิพันธ์ (2544) ที่ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสาร์วตรทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองร้อยทหารสาร์วตร มณฑลทหารบกที่ 14 พบว่า ตำแหน่งหน้าที่การงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาที่พบ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ถือว่าเป็นเรื่องที่ดีต่อมหาวิทยาลัย แต่หากพิจารณาขวัญในการทำงานในแต่ละประเด็น พบว่ามีบางประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรหาทางเสริมสร้างขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังนี้

1. ด้านเกี่ยวกับองค์การและบริหารงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อ พบว่า หัวข้อหน่วยงานควรมีการวางระบบงานที่ดีเหมาะสมกับปริมาณและสภาพของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยวางระบบงานที่ และเหมาะสมกับปริมาณงานแล้ว ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และความล่าช้าก็จะไม่เกิดขึ้น
2. ด้านเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาขวัญในการทำงานในแต่ละหัวข้อ พบว่า หัวข้อผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่มีความยุติธรรมเสมอต้นเสมอปลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยมีการนำระบบธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงาน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้นไปด้วย
3. ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีขวัญในการทำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อ พบว่า หัวข้อหน่วยงานมีการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีระบบและเป็นธรรม ได้รับคำยกย่อง

ชมเชยอยู่เสมอ เมื่อผลงานได้รับการยอมรับและเป็นผลดีต่อหน่วยงาน เงินรางวัลพิเศษที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม ได้รับเงินรายได้พิเศษเป็นค่าตอบแทน เช่น ค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสมกับงาน และได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งหรือสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรพิจารณาถึงระบบความเป็นธรรมชาติ ความเหมาะสม และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน เงินรางวัลพิเศษ และการพิจารณาความก้าวหน้าของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมีขวัญในการทำงาน ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

4. ด้านเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาขวัญในการทำงานในแต่ละหัวข้อพบว่า ในหัวข้อเมื่อมีปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว สามารถปรึกษาหารือได้ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย โดยอาจเน้นกิจกรรมสร้างความร่วมมือเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี ความรักในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานในด้านต่างๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี

5. ด้านเกี่ยวกับความพอใจในงาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มีขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาขวัญในการปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อพบว่า หัวข้อ บางครั้งงานที่ทำผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญ หน่วยงานมอบหมายให้ทำงานมากเกินไป นอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ และงานที่ทำงานมีความกดดันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีความกดดันในการทำงานมากเกินไป นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสำคัญในงานที่ได้มอบหมายให้ทำอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรได้มีการศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่ามีขวัญในการทำงานในระดับใด มีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพราะหากผลที่ได้จากการศึกษาไม่แตกต่างกัน ย่อมเป็นที่ยืนยันว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมีขวัญในการทำงานทั่วทั้งองค์กร

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการทำงานระหว่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กับพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการด้วย

3. จากการสรุปผลการศึกษาถือว่าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาขวัญในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

