



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Factors Affecting the Work of Supporting Staff at Faculties in Khon Kaen University

รัตติกกร แทนเพชร^{1*} และ อนงค์นุช เทียนทอง²

Rattikorn Taenpet^{1*} and Anongnuch Thienthong²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาคณะการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Master Degree Program in Business Administration, College of Graduate study in Management, Khon Kaen University

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Associate Professor, Department of Economics, Faculty of Pharmaceutical Management, Khon Kaen University

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Packages of the Social Science) Version 19 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านรายได้และสวัสดิการ

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The objectives of this study were to investigate the factors affecting the work of supporting staff at faculties in Khon Kaen University. A questionnaire was employed to the sampling group of 355 supporting staff. Data was analyzed by using SPSS Version 19 for figuring out frequency, percentage, mean and standard deviation. The findings revealed the overall motivation factors and maintenance factors affecting the work of supporting staff at "agree" level. When compare to each other, the motivation factors were ranked from high to low mean score as follows: work success, job description, work responsibility, career progress, and recognition. Likewise, the maintenance factors were respectively ranked as follows: colleague relationship, career security, work environment, organizational policy and management, and income and welfare.

Keywords: Motivation Factors, Maintenance Factors, Supporting Staff

*Corresponding author. Mobile: +66 (08) 7185 7548

Email Address: rattikornkh@kku.ac.th

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการบริหารจัดการ ด้วยบุคลากรเปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้กับองค์กรหากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีความชัดเจน จะส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ เช่นเดียวกันหากมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีหรือแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้จริง จะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี และสามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและมีอัตราการคงอยู่ที่แน่นอนชัดเจน ดังนั้นแล้วควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อรักษาผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด [1]

มหาวิทยาลัยขอนแก่นยังมีพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานสากลที่มุ่งการพัฒนาชุมชนและสังคมให้เข้มแข็ง โดยเปิดการเรียนการสอนทั้งหมด 21 คณะ ทั้งนี้ไม่รวมวิทยาเขตหนองคาย บุคลากรแบ่งออกเป็น 2 สาย คือ บุคลากรสายผู้สอนและบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่สนับสนุน ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ขอนแก่น โดยมีจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 3,130 คน และในปัจจุบันบุคลากรสายสนับสนุนต้องอำนวยความสะดวกและปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนบุคลากรสายผู้สอนในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อรักษามาตรฐานคุณภาพของหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการอุดมศึกษาแห่งชาติตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนด

จากสถิติการลาออกย้อนหลัง 3 ปี พบว่าจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สังกัดคณะ มีอัตราการลาออกในแต่ละปีมากกว่า 130 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่มากพอสมควร และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัยและข้าราชการ ตามลำดับ ซึ่งการลาออกของบุคลากรในแต่ละครั้งทำให้ภาระงานหลายอย่างเกิดความล่าช้า ขาดความต่อเนื่อง และบุคลากรที่เข้ามาใหม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้งานนานพอสมควร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานที่ออกมาด้วย

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 3,130 คน ทั้งนี้ไม่รวมบุคลากรที่สังกัดวิทยาเขตหนองคาย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น โรงพยาบาลสัตว์ และโรงพยาบาลทันตกรรม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีจำนวน 355 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวม ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.385) อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า

ซึ่งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.437) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานในหน่วยงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.555) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหาด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.487) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.567) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะด้านการงานและด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.506) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ได้รับการยอมรับในความสามารถและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.503) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ มีความยินดีเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.539) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ การจัดสรรรายได้ให้ในกรณีการเกษียณอายุเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในอนาคต ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.644) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้สำนักงานเหมาะสมกับการใช้งาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.666) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อ

การปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานไว้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกัน และด้านรายได้และสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.733) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานของท่านมีการจูงใจพนักงานด้วย การให้เพิ่มเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง

2. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของความสำเร็จของงานในหน่วยงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระดับคณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ส่งผลทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด [2] ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางทางเชียงรายที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางทางเชียงรายที่ 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า รายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ได้รับการยอมรับในความสามารถและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีประสบการณ์และความชำนาญในหน้าที่ จึงทำให้รู้สึกว่าตนเองได้รับความไว้วางใจ และได้รับการยอมรับในความสามารถจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน [2] ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางทางเชียงรายที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางทาง

เชิงรายนี 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ คือ ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อร่วมงาน

2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ได้รับความแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายสนับสนุนได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ และมีปริมาณงานจำนวนมาก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งงานที่ชัดเจน ส่งผลทำให้บุคลากรต้องการคำแนะนำและคำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

2.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายสนับสนุนได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ และเป็นความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง รวมทั้งได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง จึงสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ หากงานนั้นมีความยากและต้องใช้ความสามารถสูง ผลงานที่ออกมาย่อมมีคุณค่าและก่อให้เกิดคุณค่ากับองค์กรสูงตามไปด้วย [3] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมปัจจัยเชิงบวกและปัจจัยเชิงลบอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ มีความยินดีเมื่อได้รับโอกาสในการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะด้านการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีความสนใจและความต้องการที่จะเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานของตนเอง โดยการเข้าร่วมการอบรมการประชุม การสัมมนา รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนเองต้องการได้ [2] ได้ศึกษาปัจจัยเชิงบวกที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเชิงบวกที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงที่ 1

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือการได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ

2.6 ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานไว้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการทำงานไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ขององค์การ และกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรในส่วนต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีการถ่ายทอดให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบและถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างทั่วถึง [4] ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบลวังชัย อำเภอหนองสูง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลวังชัยอยู่ในความสำคัญระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารและการบังคับบัญชา

2.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ การจัดสรรรายได้ให้ในกรณีเกษียณอายุเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในอนาคต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงของภาครัฐ จึงเป็นที่ยอมรับทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้นักวิชาการไว้วางใจและมีความรู้สึกมั่นคงในอนาคต นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุมหาวิทยาลัยขอนแก่นขึ้น เพื่อให้กำลังใจ สร้างความเข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิต ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้เกิดความรักความสามัคคี โดยส่งเสริมกิจกรรมในด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา สันทนาการ และทัศนศึกษา ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ด้านความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความ

ปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตเรามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องตามการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

2.8 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้สำนักงานเหมาะสมกับการใช้งาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเล็งเห็นความสำคัญของการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือสำหรับการทำงาน เพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ [5] ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ มีความยินดี เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสามารถเข้าถึงเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี จึงทำให้บุคลากรรู้สึกยินดีเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งองค์กรยังมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานโดยการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำกิจกรรมร่วมกัน ทำให้บุคลากรรู้จักกันมากขึ้น [2] ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวง การทางเชียงใหม่ที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างคนในหน่วยงาน คือ เพื่อร่วมงาน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.10 ด้านรายได้และสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยประเด็นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ หน่วยงานของท่านมีการจูงใจพนักงานด้วย การให้เพิ่มเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเล็งเห็นความสำคัญของสวัสดิการและสิทธิผลประโยชน์ที่บุคลากรควรจะได้รับ เช่น การได้รับโบนัสประจำปี การปรับเพิ่มเงินเดือนทุก 6 เดือน การได้เลื่อนตำแหน่งตามความ

เหมาะสม การดูแลใส่ใจความเป็นอยู่ รวมทั้งที่พักอาศัยของบุคลากร เป็นต้น ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น รู้สึกได้รับสวัสดิการเพียงพอต่อความจำเป็นในการครองชีพ [4] ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังชัย อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังชัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้ ค่าตอบแทน สวัสดิการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร โดยจัดอบรมเพื่อส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของผู้ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น

1.2 ผู้บริหารควรมอบหมายงานใหม่ที่มีความท้าทายต่อความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารควรจัดทำแผนความก้าวหน้าที่ชัดเจน และชี้แจงถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง เพื่อที่จะสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

1.4 ผู้บริหารควรมีการชี้แจงแผนยุทธศาสตร์และนโยบายต่าง ๆ ให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการทำงานของบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ให้ชัดเจนเหมาะสม

1.5 ผู้บริหารควรมีการวางแผนและกำหนดทิศทางระบบการทำงานให้เป็นระบบเป็นขั้นตอนที่ชัดเจนและมอบหมายงานให้มีปริมาณที่เหมาะสมต่อบุคลากร

1.6 ผู้บริหารควรจัดทำแผนพัฒนาอาคารสถานที่ จัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสังคมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ การจัดบริเวณอาคารสถานที่ให้ดึงดูดใจเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม

1.7 ผู้บริหารควรจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ในด้านอื่นๆ ให้เพียงพอการครองชีพและสุขภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.8 ผู้บริหารควรมีการแจกรางวัลให้ผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อช่วยให้มีแรงจูงใจในการทำงานยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีความเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Tangsiri S. Motivation Factors Affecting the Employee's Personal Performance of Triplet Broadband Public Company Limited, Khon Kaen Cluater. An Independent Study for Master of Business Administration, College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University. 2013. (In Thai).
- [2] Theppakdee C. Motivating Factors Affecting the Performance of Officers at Chiangrai Highway Department District 1, Chiangrai Province. An Independent Study for Master of Business Administration in General Management, Faculty of Management Sciences, Chiang Rai Rajabhat University. 2012. (In Thai).
- [3] Phuttanugool J. Factors Affecting the Job Performance Satisfaction of Staffs at Saraburi Industrial and Community Education College in Saraburi. An Independent Study for Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. 2011. (In Thai).
- [4] Rinman T. A Study of Motivational Factors for Staffs of Subdistrict Administration Organization Whangchai, Nampong District, Khon Kaen Province. An Independent Study for Master of Business Administration, College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University. 2012. (In Thai).
- [5] Duangleka P. Factors Affecting Operational Motivation of Siam City Bank Public Co. Ltd. Employees in the Eastern Region. An Independent Study for Master Degree in General Management, Faculty of Management Sciences, Thepsatri Rajabhat University. 2008. (In Thai).