

ขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Morale of Supporting Staff of Mahasarakham University

วัลยา อุดรไสว¹ประโยชน์ ส่องกลิ่น²นงลักษณ์ แสงมหาชัย³

บทคัดย่อ

ขวัญและกำลังใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความสามารถเพิ่มขึ้น และใช้ความสามารถที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 258 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 48 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .28 ถึง .90 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .96 และแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .45 ถึง .83 มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจุดจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

¹ นิติระดับปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า (X₃), ด้านลักษณะของงาน (X₄), ด้านการยอมรับนับถือ (X₂), ด้านความรับผิดชอบ (X₅) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X₁) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583, .568, .521, .504, .480 ตามลำดับ

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X₁₀), ด้านการบังคับบัญชา (X₇), ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล (X₈), ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ (X₆) และด้านเงินเดือน (X₉) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .689, .628, .608, .589, .585 ตามลำดับ

3. จากการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสรุป ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.2 ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคล, นโยบายและการบริหารจัดการ และด้านการบังคับบัญชา

โดยสรุป จากการศึกษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บรรลุการพัฒนาขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการกระตุ้นด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

คำสำคัญ : ขวัญและกำลังใจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ABSTRACT

Morale will give practitioners the ability to increase, and use existing ability to benefit even more. Thus, this study aimed to examine level of morale of work of Supporting Staff of Mahasarakham University, investigate the factors related to morale of work of Supporting Staff, and suggestions for strengthen to morale of work of Supporting Staff. The sample consisted of 258 Supporting Staffs of Mahasarakham University, obtained through the stratified random sampling technique. The instruments used for gathering

data were a 48-item scale on morale of work with having discrimination powers in the range of .28-.90 and reliability of .96 ; and a 22-item scale on factors related to morale of work efficiency with having discrimination powers in the range of .45-.83 and reliability of .94. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and simple correlation analysis using Pearson's correlation. The results of the study were as follows :

1. The level of morale of work of Supporting Staff of Mahasarakham University overall were at high level, and the level of the factors related to morale of Supporting Staff of Mahasarakham University overall were at high level ; the level of Motivator Factors of Supporting Staff of Mahasarakham University and Hygiene Factors of Supporting Staff of Mahasarakham University at high level.

2. The factors related to morale of work of Supporting Staff of Mahasarakham University.

2.1 The correlation coefficient between the Motivation Factors and Morale of Supporting Staff of Mahasarakham University included : Advancement (X_3), The Work Itself (X_4), Recognition (X_2), Responsibility (X_5) and Achievement (X_1) respectively. These factors had a correlation coefficient of .583, .568, .521, .504, .480 with the statistical significant at p-value .01.

2.2 The correlation coefficient between the Hygiene Factors and Morale of Supporting Staff of Mahasarakham University included : Working Conditions (X_{10}), Supervision (X_7), Inter Personal Relation (X_8), Company Policy and Administration (X_6) and Salary (X_9) respectively. These factors had a correlation coefficient of .689, .628, .608, .589, .585 with the statistical significant at p-value .01 .

3. Suggestions for strengthen to morale of work of Supporting Staff of Mahasarakham University.

3.1 Motivation Factors were related to morale of work. Thus, Mahasarakham University should strengthen morale of work in Responsibility Factor, and Achievement Factor.

3.2 Hygiene Factors were related to morale of work. Thus, Mahasarakham University should strengthen morale of work in Inter Personal Relation Factor, Company Policy and Administration Factor, and Supervision Factor.

In conclusion, the results of the study morale of Supporting Staff of Mahasarakham University. Administrators should strengthen the Motivation Factors and Hygiene Factors

to increase, to achieve the develop of morale of Supporting Staff, by stimulation in Responsibility Factor and Inter Personal Relation Factor for develop morale of work of Supporting Staff of Mahasarakham University.

Keywords : Morale, Mahasarakham University

บทนำ

สภาพการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยมีการปฏิรูปสังคม การปฏิรูประบบราชการ และการปฏิรูปการศึกษา “คน” จึงเป็นปัจจัยในการดำเนินงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ถึงแม้องค์การจะมีงาน มีงบประมาณในการปฏิบัติงานอยู่มากมายเพียงใด มีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด หากขาดคนหรือคนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่เหมาะสมกับงานการดำเนินงานนั้นก็ไม่อาจจะดำเนินให้บรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยดี แต่กลับจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองสูญเสียในการทำงานมากขึ้น (สุภาพ พิศาล บุตร. 2542 : 1) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรนั้นอาจสามารถกระทำโดยการให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน วัตถุประสงค์ของขวัญและกำลังใจให้คนทำงานคือความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น เพราะหน่วยงานใดก็ตามที่มีการลงทุนพอๆ กันมีเครื่องมือ เครื่องจักร เงินทุน และจำนวนคนเท่าๆ กัน แต่ถ้าคุณภาพของคนเหนือกว่า มีฝีมือและความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันดีกว่าหน่วยงานนั้นๆ ย่อมจะมีประสิทธิภาพในการผลิตเหนือกว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่มีบุคลากร คุณภาพต่ำกว่า (สุรพล พยอมแย้ม. 2545 : 25-26) ขวัญและกำลังใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความสามารถเพิ่มขึ้นหรือใช้ความสามารถ ที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ถ้าต้องการให้ผู้ปฏิบัติทำงานแบบทุ่มเททั้งกาย ใจ และเวลาให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่แล้ว เรื่องของขวัญและกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องเรียนรู้และให้ความสนใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานโดยรวม ในอันที่จะได้คนดีมีความสามารถทำงานร่วมกัน ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน (เอ็ด สาระภูมิ. 2529 : 5) ดังนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานใดก็ตาม จุดมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยมีคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรอื่น ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานหรือการบริหารกิจการใดๆ ของหน่วยงาน จะบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนทุกฝ่าย

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารงานในองค์การให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นเรื่องที่ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจและต้องพยายามสร้างขึ้นในหน่วยงาน เพราะนอกจากจะทำให้งานประสบผลสำเร็จแล้วยังส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและองค์การมีความมั่นคงยิ่งขึ้น

ด้วย เฮิซเบิร์ก (บรยงค์ ไตจินดา. 2542 : 254 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg and others. 1959 : 113-115) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีจูงใจค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) สรุปว่า มีปัจจัยสำคัญสองประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบาย และการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นขวัญและกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานบุคคลในทุกวงการ ผู้มีขวัญและกำลังใจดีจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน ขวัญและกำลังใจทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจในองค์กรดีขึ้นมีความคิดริเริ่มกำหนดเกณฑ์ให้มหาวิทยาลัยมีระบบสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและในกิจการต่างๆ มีความเชื่อมั่น ในองค์กรของตนเอง ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง พินฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้

จากตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทุกประเภทสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553 ข : 107) รวมไปถึงรายงานของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพในมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ตั้งข้อสังเกตเพื่อการพัฒนาว่ามหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ทุกกลุ่มสาขาได้ทำงานเต็มตามศักยภาพและมีความสุข (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2553 ข : 35) ซึ่งหากทราบถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะช่วยให้สามารถเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้จากสภาวะการณ์ที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสารสนเทศและแนวทางแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงส่งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยเชิงจิตใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 759 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 11 มกราคม 2556)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 258 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดหน่วยงานภายในเป็นชั้น แล้วคำนวณสัดส่วนระหว่างประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน จึงทำการจับสลากจนได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และตำแหน่ง เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคล เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะแบบวัดเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 48 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบวัดเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 22 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และตำแหน่ง เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลจำนวน และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถาม
3. การหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation) โดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจึงเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และปัจจัยต่ำสุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา 2 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ และด้านการบังคับบัญชา

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า (X_3), ด้านลักษณะของงาน (X_4), ด้านการยอมรับนับถือ (X_2), ด้านความรับผิดชอบ (X_5) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .583, .568, .521, .504, .480 ตามลำดับ

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_{10}), ด้านการบังคับบัญชา (X_7), ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล (X_8), ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ (X_6) และด้านเงินเดือน (X_9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .689, .628, .608, .589, .585 ตามลำดับ

3. จากการศึกษามีข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสรุป ดังนี้

3.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1.1 ด้านความรับผิดชอบ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคะแนนระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนรายข้อ ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ท่านทุ่มเทปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ท่านพยายามหาวิธีการในการปรับปรุง และแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

3.1.2 ด้านความสำเร็จ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีคะแนนระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนรายข้อ ด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ท่านใช้ความสามารถเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

3.2 ปัจจัยคำจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคล, นโยบายและการบริหารจัดการ และด้านการบังคับบัญชา ดังนี้

3.2.1 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคะแนนระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนรายข้อ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ท่านพยายามทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานอยู่ตลอด ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

3.2.2 นโยบายและการบริหารจัดการ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคะแนนระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนรายข้อ ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ การวางแผนการบริหารของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.3 ด้านการบังคับบัญชา บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีคะแนนระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนรายข้อ ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน สูงสุดรองลงมา 2 ด้าน คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และหน่วยงานของท่านมีผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะเป็นผู้นำมองการณ์ไกลและมีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

1.1 บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงาน ความพอใจเกี่ยวกับรายได้ ปริมาณของงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความภาคภูมิใจในหน้าที่องค์การเป็นที่ยอมรับจากสังคมภายนอกผู้ปฏิบัติงานพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างมากความมั่นคงในงานความก้าวหน้าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง มองเห็นโอกาสที่จะก้าวหน้าไปในองค์กร งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นที่น่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ รวมทั้งมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข ส่งผลให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของสุรชาติพย์ บุญสม (2550 : 42) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี มีขวัญและกำลังใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านความภาคภูมิใจในอาชีพอยู่ในระดับสูง

1.2 บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการสร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน มีการวางมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการประเมินผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การสร้างมาตรฐานที่ดีย่อมจะสามารถป้องกันความล่าเอียงและข้อครหา อันจะเป็นทางนำไปสู่การเสื่อมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษาหารือที่ดีของผู้ได้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัวและเรื่องงาน มีการชมเชยให้รางวัล มีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า ฐานะของตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสวงหาความก้าวหน้าในการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอย่างเต็มที่ ให้โอกาสอันเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชามองตัวเองเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งร่างกายและจิตใจ มีการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำแต่ละหน่วยสามารถประสานงานกันได้ มีการให้สวัสดิการ หรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ทั้งจากรายได้ เงินเดือน มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกฤติกา ปัญญาวงศ์ (2552 : 66-70) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่ถูกประเมินว่ามีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและรายได้พิเศษ

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ได้รับการกระตุ้นปัจจัยจูงใจด้านต่างๆ ที่เหมาะสมเพียงพอ ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้คนเกิดความพึงพอใจงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ให้การยอมรับนับถือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้า เสริมสร้างความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงานโดยให้มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน มีพื้นที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ประสิทธิภาพของเครื่องมือกำลังคน อย่างเพียงพอให้มีอิสระในการทำงาน บุคลากรสามารถใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงานที่ท้าทาย สอดคล้องกับการศึกษาของพณินญา นาทาแสง (2550 : 83) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ ในสถานศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจรายด้าน 6 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ และด้านเงินเดือน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการกระตุ้นปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในงานนั้น มีการวางแผนนโยบาย และการบริหารจัดการ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม มีการเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีม มีการสร้างระบบเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ที่เป็นธรรม บุคลากรได้รับให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน โดยให้บุคลากรมีจุดยึดเหนี่ยวในการทำงาน เช่น การเชิดชูบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น สอดคล้องกับการศึกษาของสมจิตต์ มหัทธนนท์และคณะ (2552 : 84-91) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บุคลากรมีขวัญและกำลังใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามลำดับ

ระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารของมหาวิทยาลัย ด้านความปลอดภัย ด้านโอกาส ด้านความก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงานและระดับน้อย คือ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

3. จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสรุป ดังนี้ ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงควรเสริมสร้างบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ และด้านการบังคับบัญชา สอดคล้องกับการศึกษาของสุกานดา สุธนงบัว (2553 : 50-52) ได้ศึกษาการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีขวัญและกำลังใจในด้านสวัสดิการอันพึงได้รับ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกจ่ายได้ในเวลาอันรวดเร็ว การพิจารณาความดี ความชอบอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมตามผลการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การจัดระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โอกาส และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้ศึกษาต่อ การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถโดยการจัดส่งเข้ารับการอบรม และศึกษาดูงาน การได้รับการยอมรับและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชามาขอรับคำแนะนำด้านเพื่อร่วมงาน พบว่า มีความสามัคคีในหมู่คณะ และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีสภาพที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนในด้านความสัมพันธ์กับบุคคล ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ และด้านการบังคับบัญชาให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า การใช้ความรู้ ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ และการใช้ความสามารถเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมทั้งมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและ

อุปสรรคต่าง ๆ ที่มีให้ลู่วงไปด้วยดีตามกำหนดเวลา เป็นที่พอใจของตนและเพื่อนร่วมงาน และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ได้รับความไว้วางใจให้ทำงานได้ตามลำพัง และหน่วยงานยอมรับบทบาท และหน้าที่เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี ให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ด้านความก้าวหน้า พบว่า หน่วยงานมีนโยบายและแผนในการส่งเสริมการศึกษาให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพิ่มพูนศักยภาพ ความรู้ความสามารถและทักษะในตำแหน่งของท่าน เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยการกำหนดแนวทางนโยบายสนับสนุนความก้าวหน้า ในตำแหน่งอย่างชัดเจนต่อบุคลากร

1.4 ด้านลักษณะของงาน พบว่า ความกระตือรือร้นอยากทำงานในปัจจุบันให้สำเร็จ และงานที่ทำช่วยเพิ่มพูนความรู้หรือประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจูงใจให้บุคลากรชอบและรักงานที่ปฏิบัติ งานที่มอบหมายเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ มีความน่าสนใจและท้าทายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

1.5 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า การทุ่มเทปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และการพยายามหาวิธีการในการปรับปรุง และแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ ไม่ตรวจสอบหรือควบคุมใกล้ชิดจนเกินไปเป็นปัจจัยให้บุคลากรอยากทำงานอาศัยความรับผิดชอบอย่างสูงในการปฏิบัติงาน

1.6 ด้านนโยบาย และการบริหารจัดการ พบว่า หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนการบริหารของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการบริหารองค์การที่มีความชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.7 ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชามีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำมองการณ์ไกลและมีความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำระบบการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมมาใช้ เช่น การประชุมระดมสมอง ประชุมประจำเดือน

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคล พบว่า การพยายามทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานอยู่ตลอด และการปรึกษาหารือร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความเป็นมิตรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจเอื้ออารี ต่อกัน เป็นสิ่ง

สำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

1.9 ด้านเงินเดือน พบว่า การได้รับค่าตอบแทนจากหน่วยงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะการทำงานเดียวกัน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากหน่วยงานเหมาะสมเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ โดยการกำหนดอัตราค่าตอบแทนโดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน มีความเป็นกลางเพื่อให้เกิดความเพียงพอ และมีรูปแบบการตอบแทนบุคลากรให้มีความหลากหลายและทั่วถึง เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีการปรับเงินเดือน ค่าจ้างสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ที่เปลี่ยนแปลงไป ยึดหลักความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และดำเนินงานด้านนี้ไปด้วยความยุติธรรม

1.10 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน และคุณสมบัติของวัสดุ อุปกรณ์ของหน่วยงานตรงตามความต้องการเป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เพื่อเพิ่มความสะดวกประหยัดเวลา และทันเหตุการณ์ สามารถใช้เป็นเครื่องทุ่นแรงในการปฏิบัติงานได้ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงาน และมีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตของงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำตัวแปรที่ได้ไปสร้างสมการพยากรณ์ขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรทำการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อศึกษาหาวิธีการและแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.3 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น ควรมีการศึกษาขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายวิชาการ หรือบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

กฤติกา ปัญญาวงศ์. ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย

สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระ บธ.ม. เชียงราย :

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2552.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วงรอบปีการศึกษา 2552 ระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2553. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553 ข.

บรรยงค์ โตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2542.

- พณิณญา นาทาแสง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ
ในสถานศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2550.
- สมจิตต์ มหัทธนนท์และคณะ. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร. วิทยานิพนธ์ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2552.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : นกการพิมพ์, 2539.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. การจัดตำแหน่งและการจัดข้าราชการพลเรือนใน
สถาบันอุดมศึกษาเข้าประเภทตำแหน่ง สายงาน และระดับตำแหน่งตามระบบจำแนก
ตำแหน่งใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553 ข.
- สุกานดา สู้หนองบัว. การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา.
การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
- สุรชาติ บุญสม. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น, 2550.
- สุภาพร พิศาลบุตร. หลักการวางแผน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542.
- สุรพล พยอมแย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์, 2545.
- เอ็ด สาระภูมิ. พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์, 2529.
- Frederick and others. The Motivation to Work. New York : McGraw-Hill Book Company,
1959.