

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โครงการวิจัยสถาบัน เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองบริการการศึกษา

นพวรรณ พานทอง*

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดการศึกษาระดับสูง เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีความเจริญงอกงามทั้งด้านสติปัญญา ความคิด และทักษะการปฏิบัติงาน โดยมีอุดมการณ์มุ่งมั่นที่จะสืบสานสังคมไทยให้เป็นไทจากอวิชชา และผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีคุณธรรมและจริยธรรม สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่า และเป็นพลังสำคัญในการสร้างสรรค์สังคมและพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า

นอกจากจะทำหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคม และประเทศชาติแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานด้านการบริการสังคม การให้ความรู้ ด้านวิชาการ และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของสังคม โดยเฉพาะในสังคมหรือชุมชนอันเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประสานความรู้ด้านวิชาการหรือแนวคิดทางทฤษฎี ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมตามสภาพแห่งความเป็นจริง ดังนั้น ภาระและหน้าที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร จึงมีมากมายหลายหน้าที่ ด้วยเหตุที่ปัจจุบันบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร จะเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่จะปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จบรรลุตามภารกิจที่กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งการที่จะปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มหาวิทยาลัยจะต้องมีบุคลากรและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประสานภารกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้อง และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปในแนวทางเดียวกัน ว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพียงใด จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานโดยภาพรวมของกองบริการการศึกษาประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้

*เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 งานธุรการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ดังนั้น กองบริการการศึกษา มุ่งส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านวิชาการแก่นิสิต บุคลากร และชุมชน ให้สอดคล้องกับพันธกิจ และกระบวนการผลิตบัณฑิต อย่างเต็มศักยภาพ โดยกำหนดเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. **สนับสนุนด้านการผลิตบัณฑิต** ตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษาทุกระดับ ปฏิบัติตามหน้าที่ ให้เป็นพลเมืองดีของสังคมไทยและสังคมโลก
2. **สนับสนุนด้านมาตรฐานทางวิชาการ** ตรวจสอบ รักษา ควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ แก่ผู้รับบริการทางการศึกษา
3. **สนับสนุนด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม** เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรการเรียนการสอน แก่ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจ
4. **สนับสนุนด้านงานวิจัย** เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย ที่จะก้าวสู่มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย
5. **สนับสนุนด้านบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ** การให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

จากภารกิจดังกล่าวทำให้กองบริการการศึกษา แบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในกอง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจความรับผิดชอบออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตร งานสนับสนุนวิชาการ และงานรับเข้าศึกษา

จะเห็นได้ว่าจากภารกิจความรับผิดชอบ และโครงสร้างการบริหารงานดังกล่าว ทำให้กอง บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่จะต้องประสานและปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการทำกิจกรรมร่วมกับสังคม เช่น โครงการแนะแนวสัญจร ตลาดนัดหลักสูตร เป็นต้น

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงานและประสานงาน ในด้านต่างๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยได้ขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ที่มุ่งมั่นจะเป็นแหล่งรวมและเสริมสร้างองค์ความรู้ เพื่อพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และสังคมไทยให้ก้าวไปสู่การพึ่งพาตนเอง รวมทั้งการแข่งขันได้แบบยั่งยืนใน ประชาคมโลก

ดังนั้น กองบริการการศึกษา จึงตระหนักถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกอง บริการการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพ สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความพึงพอใจ ประทับใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อทำหน้าที่ในการ เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ในด้านการบริการและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ

ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยคิดว่า การได้รับข้อมูลจาก “เสียงของผู้ปฏิบัติงาน” จะเป็นกระจกสะท้อนที่สำคัญยิ่ง ที่จะให้กองบริการการศึกษา ได้สะท้อนเห็นภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรบนพื้นฐานของความจริง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสมรรถนะขององค์กร และ “เสียงของผู้ปฏิบัติงาน” ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และส่งเสริมให้การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ได้พัฒนาไปสู่หน่วยงานด้านการบริการและสนับสนุนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ 2553
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ 2553 จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และสถานภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายต่างๆ ของกองบริการการศึกษา นอกจากนี้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้พิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาตลอดจนกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลของกองบริการการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาหรือวางแผนในการบริหารทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนการนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงานของกองบริการการศึกษา ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีทิศทางที่ชัดเจนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวรที่กำลังปฏิบัติงานในแต่ละงานภายในกองบริการการศึกษา อยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 จำนวน 54 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และสถานภาพ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการ 5 ด้าน คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน- การปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากร กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ปฏิบัติงานอยู่กองบริการการศึกษา ในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 54 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริการการศึกษา 5 ด้าน โดยลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลกับ บุคลากร กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวรด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการ- การศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้านแล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
2.51 – 3.00	มาก
1.51 – 2.50	ปานกลาง
1.00 – 1.50	น้อย

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา ที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน โดยใช้ทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test Independent)

4.4 เปรียบเทียบระดับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาที่มี อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบว่ามีความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา สรุปภาพรวมความพึงพอใจได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกองบริการการศึกษา	μ	σ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านงานในความรับผิดชอบ	2.54	0.45	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนา หน่วยงาน	2.26	0.46	ปานกลาง
3. ด้านการพัฒนาบุคลากร และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.16	0.36	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	2.47	0.43	ปานกลาง
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.07	0.46	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.30	0.29	ปานกลาง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าบุคลากรกองบริการการศึกษามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริการการศึกษาในภาพรวม 5 ด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.30)

และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านงานในความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจนั้น จะอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จะเห็นได้ว่าบุคลากรทุกคนมีความชำนาญในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไปด้วยดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 2.54) รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.47) ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.26) ด้านการพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.16) และน้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.07) อาจเนื่องมาจากอัตราค่าตอบแทนและการจัดบุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ มีจำนวนที่จำกัด ซึ่งไม่เพียงพอต่อบุคลากรกองบริการการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารมีจรรยาบรรณในการจัดบุคลากรให้ตรงกับความรู้ความสามารถเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ในเรื่องของสวัสดิการและอัตราค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

จากการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาพบว่า เพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ยกเว้น ด้านงานในความรับผิดชอบ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานในความรับผิดชอบที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ผลจากการวิจัยนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่ได้จากบุคลากรของกองบริการการศึกษา ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดสรรที่จอดรถสำหรับบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในเวลาที่มิกิจกรรมพิเศษต่างๆ ในการใช้อาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติฯ เนื่องจากตามผลการวิจัย บุคลากรต้องการให้มีสถานที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น เพราะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้บุคลากรไม่มีที่จอดรถที่เพียงพอ

2. กองบริการการศึกษาควรได้มีการจัดประชุม โดยเฉพาะในหน่วยงานย่อย ควรมี การประชุมทุกสัปดาห์ อาจเป็นวันศุกร์ในแต่ละสัปดาห์ เพื่อทราบ/ร่วมรับรู้ปัญหา เสนอแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาร่วมกัน หรือเพื่อเข้าใจในจุดประสงค์/ข่าวสารของหน่วยงานร่วมกัน เนื่องจากตามสภาพ ปัจจุบันนี้ เป็นลักษณะต่างคนต่างทำ ซึ่งอาจไม่มีจุดแข็งของหน่วยงาน หรือไม่ทราบกฎ/ระเบียบ/ ข้อบังคับที่มีการปรับเปลี่ยนไปใหม่ได้

3. กองบริการการศึกษาควรได้มีการสนับสนุนการฝึกอบรมเฉพาะงานมากขึ้นโดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยีต่างๆ เนื่องจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้ทันสมัยมากขึ้น บางครั้งบุคลากรบางคนอาจมีความรู้ไม่เพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัล เป็นต้น

4. กองบริการการศึกษาควรได้มีการพัฒนาระบบงานซ่อมบำรุง รักษาอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ อาคารให้มีความรวดเร็วต่อการใช้งานแต่ละวัน และควรมุ่งบในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ ซ่อมแซม เครื่องมือได้รวดเร็ว เนื่องจากอุปกรณ์มีการเสื่อมสภาพ การใช้งานมาก ทำให้มีปัญหาและบ่อย

5. กองบริการการศึกษาควรมีนโยบายสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เช่น สวัสดิการลูกจ้างชั่วคราว หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทในการทำงาน เป็นต้น ตลอดจนการสร้างโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานให้มากขึ้น เช่น การบรรจุตำแหน่งสำหรับลูกจ้างชั่วคราวด้วยเช่นกัน

6. กองบริการการศึกษาควรมีบทลงโทษที่เด็ดขาดกับบุคลากรที่ทำผิดวินัยจากน้อยไปหา มาก กับบุคลากรที่หย่อนความรับผิดชอบ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ นั้น มีดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ตนเอง รับผิดชอบ	1. บุคลากรปฏิบัติงานไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถของตนเอง
2. มีการปฏิบัติงานเป็นทีม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	2. ขาดงบประมาณในการสนับสนุนการ พัฒนาเฉพาะทางของบุคลากร ในการ ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมในเรื่อง ความรู้ความสามารถเฉพาะทางจาก หน่วยงานภายนอก
3. มีโครงสร้างการแบ่งงานและมีภารกิจที่ ชัดเจน	3. ภาระงานกับจำนวนบุคลากร ไม่สอดคล้องกัน ทำให้งานบางอย่างมี จุดอ่อน ผิดพลาดได้ง่าย
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. กองบริการการศึกษามีการส่งเสริมและ สนับสนุนบุคลากร ให้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการเข้ารับการ อบรมสัมมนา ศึกษาต่อ และจัดทำวิจัย สถาบัน เพื่อให้บุคลากรได้นำความรู้มาใช้ ในการพัฒนาตนเอง และหน่วยงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1. ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานอัน เนื่องมาจากกฎระเบียบและข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยให้ทุนเพื่อสนับสนุนการด้าน การศึกษาต่อ และสนับสนุนทุนในการทำวิจัย สถาบัน เพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ของบุคลากร	2. มหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายในการจัดสรร อัตราไว้ขอใหม่ ให้กับหน่วยงาน ทำให้ไม่มี งบประมาณสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนกับ บุคลากร

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพการดำเนินงานของบุคลากร
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร นั้น จะเห็นได้ว่า กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงาน
ที่มีความสำคัญมากของมหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจหลักเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา
ระดับอุดมศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ตั้งแต่แรกเข้าตลอดจนเสนอชื่อเพื่อเข้ารับการพระราชทานปริญญาบัตร เพื่อส่งเสริม สนับสนุน
ภารกิจให้สนองต่อวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้
ความสำคัญและให้ความสนใจในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในทุกด้าน
เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีดิก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธารณาการพิมพ์.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง
กองพลารธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (อาชญาวิทยาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมใจ จุฑาธุชกุล. (2530). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารบุคลากรของผู้บริหาร
โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ กองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard, ;& Snyderman, Block. (1959). The Motivation to
work. Newyork : John Wiley & Son.
- Locke, Edwin A. (1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. Chicago : Band
McNally.
- Maslow, A. H. (1970) . Motivation and personality, 2nd ed. New York : Harper & Row.