

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ และอายุในการทำงาน พร้อมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากประชากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2543 จำนวน 129 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 129 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้านประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 129 คน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.43 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.71 สมรสแล้วและอยู่ร่วมกันคิดเป็นร้อยละ 51.94 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.29

ในด้านสภาพการทำงานพบว่าผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.53 และได้รับเงินเดือนสูงกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.96

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.78$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\mu = 3.69, 3.60, 3.54, 3.32, 3.17$ และ 2.93 ตามลำดับ)

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านจำแนกเป็นรายชื่อ

1) ด้านสภาพการทำงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$) และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 6 ข้อ คือ ความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง จำนวนชั่วโมงและระยะเวลาในการทำงานแต่ละวัน สถานที่ตั้งและสภาพของอาคารที่ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีความหลากหลายและท้าทายความสามารถ ($\mu = 4.16, 3.86, 3.83, 3.80, 3.60$ และ 3.55 ตามลำดับ) ส่วนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการเสนอความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำนวนวันหยุดพักผ่อน การเร่งรัดของการปฏิบัติงาน และสัดส่วนระหว่างพนักงานกับปริมาณงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.48, 3.44, 3.37, 3.26$ และ 3.02 ตามลำดับ)

2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับมากมี 3 ข้อคือ การรับนโยบายและระเบียบในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผลการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ และความชัดเจนของการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา ($\mu = 3.67, 3.62$, และ 3.48 ตามลำดับ) ส่วน ความยุติธรรมของหลักประเมินผลปฏิบัติงาน ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ และความชัดเจนในการ

กำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44$, 3.43, และ 3.37 ตามลำดับ)

3) ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับมากมี 8 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมีน้ำใจและธรรมาจริยของเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา และมีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.86$, 3.84, 3.76, 3.73, 3.73, 3.70, 3.70, และ 3.60 ตามลำดับ) ยกเว้น ได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา โอกาสพบปะสังสรรค์นอกเวลากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\mu = 3.47$ และ 2.87 ตามลำดับ)

4) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับปานกลางมี 5 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ สวัสดิการรักษาพยาบาล ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ($\mu = 3.28$, 3.24, 3.22, 2.81 และ 2.64 ตามลำดับ) ยกเว้น สวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 1.84$)

5) ด้านมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\mu = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\mu = 3.23$, 3.20, 3.08 และ 2.77 ตามลำดับ)

6) ด้านมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับมากมี 1 ข้อ คือ ความมั่นคงและเสถียรภาพของ

หน่วยงาน ($\mu = 3.51$) ส่วน การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41, 3.05,$ และ 3.04 ตามลำดับ)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

สำหรับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ร้อยละ 41.18 มีปัญหาด้านลักษณะงาน ดังนั้นควรปรับปรุงความชัดเจนในการสั่งงาน การมอบหมายงาน และควรมีการฝึกอบรมหรือนิเทศงานเพื่อให้เลขานุการมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานมากขึ้น ร้อยละ 32.35 ปัญหาด้านเงินเดือน ควรมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ร้อยละ 17.64 ปัญหาด้านนโยบายการบริหารงาน ควรมีการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ร้อยละ 8.83 ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ควรมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานอกเวลาทำงานบ้าง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยจะอภิปรายตามองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีความพึงพอใจระดับมากอยู่ 6 ข้อ ประกอบด้วย ความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง จำนวนชั่วโมงและระยะเวลาในการทำงานแต่ละวัน สถานที่ตั้งและสภาพของอาคารที่ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีความหลากหลายและท้าทายความสามารถ ส่วนการมีโอกาสแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำนวนวันหยุดพักผ่อน การเร่งรัดของการปฏิบัติงาน และสัดส่วนระหว่างพนักงานกับปริมาณงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าสภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่จากการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นร้อยละ 41.18 มีปัญหาในเรื่องของสภาพการทำงาน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากความมีอิสระ

ในการเสนอความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ จำนวน วันหยุดพักผ่อน การเร่งรัดของงานที่ปฏิบัติ และสัดส่วนระหว่างพนักงานกับปริมาณงาน หากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ความสำคัญก็จะช่วยสร้างความพึงพอใจของเลขานุการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากหรือคงไว้ในระดับเดิม และป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 3 ข้อประกอบด้วย การรับนโยบายและระเบียบในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ผลการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ และความชัดเจนของการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา ส่วน ความยุติธรรมของหลักประเมินผลปฏิบัติงาน ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ และความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากการวิจัยของ ณัฐชนัน นาทิพย์ (2542, หน้า 54) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ ในด้านนโยบายการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจึงส่งผลให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างกัน

3. ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับมากมี 8 ข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมีน้ำใจและอัธยาศัยของเพื่อนร่วมงาน ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา และมีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ยกเว้น ด้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา โอกาสพบปะสังสรรค์นอกเวลากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ผลการวิจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันตำรวจตรี สมาน สุขหรั่ง (2538, หน้า 62) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของรองสารวัตรในสังกัดกองทะเบียนพล กรมตำรวจ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง เช่นกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับปานกลางมี 5 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ สวัสดิการรักษาพยาบาล ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับ สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ยกเว้น สวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกาย มีความพึงพอใจในระดับน้อย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา กาญจนะ (2542, หน้า 63) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน รายละเอียดเหล่านี้ ถึงแม้ว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในระดับปานกลางก็ตาม หากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความสนใจในเรื่องของการ ปรับโครงสร้างเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ตลอดจนสวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกาย จะส่งผลให้เลขานุการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติตำแหน่งเลขานุการ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\mu = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปด้วยความยุติธรรม การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542, หน้า 56) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทำอากาศยานเชียงใหม่ ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

6. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติตำแหน่งเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจระดับมาก 1 ข้อ คือ ความมั่นคงและเสถียรภาพของ หน่วยงาน ส่วนการสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ถึงแม้ว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นโดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากผู้บริหารได้ให้ ความสำคัญในเรื่องของความเอาใจใส่ และคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การมีหลักเกณฑ์ การโยกย้ายตำแหน่งงาน หรือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน ตลอดจนการฝึกอบรมและให้ความรู้ใน ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานก็จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรได้รับโอกาสเพิ่มศักยภาพ ทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ
2. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรสร้างความสามัคคี มีการพบปะสังสรรค์กันให้มากกว่าขณะนี้
3. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านภาษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้บริหารทุกระดับในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุก ๆ ปี