

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL : Management System of Quality of Work Life) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 232 คน วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สถิติประยุกต์ (SPSS for windows) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.47 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.45 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 65.52 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.52 ทางด้านสถานภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 73.28 มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.79 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.29

ตอนที่ 2 การรับรู้โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในขณะทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปในขณะทำงานทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 โดยด้านสัมพันธภาพทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเท่ากันทั้ง 2 ด้าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 ส่วนการรับรู้ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54 ในประเด็นย่อยของแต่ละด้าน ผลการวิจัยมีดังนี้

คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย โดยรวมแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่สูงนักเท่ากับ 1.54 โดยทำงานด้วยความกระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า และการได้รับประทานอาหารในแต่ละวัน อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ส่วนการเจ็บป่วยรุนแรงจากการทำงานจนต้องนอนโรงพยาบาลในปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยหรือไม่มีความรู้สึกเจ็บป่วยเลย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 อย่างไรก็ตามมีประเด็นที่น่าสนใจคือระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านร่างกายแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยที่ออกมาก็มีได้มีค่าสูงมากนักคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.19 จึงเป็นที่น่าสังเกตว่าการได้ออกกำลังกายสม่ำเสมออาจเป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้านร่างกายได้

คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 โดยภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 และสามารถปรึกษาหัวหน้างานเมื่อมีปัญหาในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.71

คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 โดยสามารถทำงานตามหน้าที่ได้ ด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 และการได้รับการยอมรับ หรือคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63

คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 โดยสามารถเดินทางไปยังที่ทำงานได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 ส่วนที่ทำงานได้ให้ข้อมูล และความรู้ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และความพึงพอใจในวันหยุดที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57

คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 โดยภูมิใจที่ได้ทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ส่วนการคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.54

คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต โดยรวมแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยไม่สูงมากนักคือเท่ากับ 1.55 โดยความมั่นใจในความมั่นคงของหน่วยงานและทีมผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 และมีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนลดน้อยลงคือเคยได้รับการเลื่อนขั้น เงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.20

คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่าแบบสอบถามปลายเปิดตอนที่ 3 ไม่มีผู้ตอบในคำถามปลายเปิด จึงไม่ได้มีการวิเคราะห์ในส่วนนี้

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ที่มีความต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษาสถานภาพการทำงาน อายุงานและระดับรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้

เพศ พบว่า เพศต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ พบว่า อายุต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จำนวนบุตร พบว่า จำนวนบุตรต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพการทำงาน พบว่า สถานภาพการทำงานต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุงาน พบว่า อายุงานต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในขณะที่ทำงาน ได้แก่ คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต และ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีประเด็นที่น่าสนใจ ผู้ศึกษาจึงได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานด้วยความกระตือรือร้น กระปรี้กระเปร่า และการได้รับประทานอาหารในแต่ละวันอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนการเจ็บป่วยรุนแรงจากการทำงานจนต้องนอนโรงพยาบาลในปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยหรือไม่มีความรู้สึเจ็บป่วยเลย แสดงให้เห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และไม่เจ็บป่วยเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่สามารถทำให้ชีวิตมีความสุขได้ สอดคล้องกับ นิสารัตน์ ศิลปะเดช (2540, หน้า 85-86) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ปัจจัยด้านความสมบูรณ์ด้านร่างกายและสติปัญญา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญอันดับแรก เพราะการที่มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น จะต้องมีความเป็นปกติของร่างกายและสติปัญญาเป็นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ การมีอวัยวะต่างๆ ของร่างกายสมบูรณ์ครบถ้วน มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง มีพลังกำลังที่สามารถทำกิจการงานได้ดี เช่นเดียวกับคนอื่นๆ มีระดับพัฒนาการของสติปัญญาเป็นปกติ สามารถศึกษาเล่าเรียน คิดไตร่ตรองหาเหตุผลต่างๆ รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

การวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และไม่เจ็บป่วยเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่สามารถทำให้ชีวิตมีความสุขได้

อย่างไรก็ตามแม้ว่าคุณภาพชีวิตด้านร่างกายจะอยู่ในระดับมาก แต่ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับพบว่า การได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับเล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเพียง 1.19 ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้เลยว่าอาจจะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตด้านร่างกายลดลงในระยะยาว

คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อธิบายได้ว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แสดงถึงความสามารถของตนเองในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน หน่วยงาน และมหาวิทยาลัยมอบหมายที่มีความสำคัญต่อมหาวิทยาลัย และด้วยความสามารถและความทุ่มเทให้ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ จึงนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการที่มีจิตใจที่ดี มีอารมณ์แจ่มใสมั่นคง เป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีความโอปอ้อมอารี โดยรวมๆ ก็คือ การมีพื้นฐานด้านจิตใจและอารมณ์ที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การอนามัยโลกซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไปว่า คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ (psychological domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตนและการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือกังวล เป็นต้น (กัญจนพร อ่วมสำอาจ, 2547, หน้า 14-15)

การวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา บุญเพิ่มวิทยา, พรทิพย์ พลอยวิลัย, สมพร ประดิษฐ์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวม 8 ด้าน ทุกด้านมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันในด้านสภาพแวดล้อม เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต้องปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพฯ ซึ่งเมืองที่มีการแข่งขันกันหลายๆ ด้าน ทั้งด้านชีวิตความเป็นอยู่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานมากนัก จึงทำให้มีภาวะความเครียดเกิดขึ้น และอาจส่งผลไปถึงด้านจิตใจอันเป็นสาเหตุที่อาจจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกๆ ประเด็น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกหรือการรับรู้อยู่ในระดับมากทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงานของมหาวิทยาลัยพบปะสังสรรค์กัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น ทำให้เกิดการประสานงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการที่พนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่

ความสำเร็จทั้งในด้านวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Efraty & Sirgy (อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550, หน้า 12) ซึ่งได้สรุปความสำคัญว่า ความต้องการได้รับตอบ การสนองจากองค์กร นอกเหนือไปจากความต้องการพัฒนาตนเองและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี การจูงใจพนักงานจึงมิใช่เพียงแค่เงินเดือนหรือค่าจ้างเท่านั้น แต่ยังมีเรื่องของค่านิยมอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ความมีคุณค่าในตนเอง (self-worth) เวลาพักผ่อน และความสัมพันธ์ที่ดีกับฝ่ายจัดการ เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ซึ่ง ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ (2551, หน้า 109) ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อ บุคคลและองค์กรทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงาน กลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตา กันทะอุโมงค์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ งานวิจัยของ สุติธรีย์ ประกอบแก้ว (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และพุดพิงศ์ กาญจนประดิษฐ์ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการส่วนการศึกษา โรงเรียนการกำลังสำรอง กองทัพบก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสัมพันธภาพทางสังคมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เป็นตอกย้ำว่า การมีความรู้สึกที่ดีต่อสังคม โดยเฉพาะสัมพันธภาพที่ดีขององค์กรสามารถทำให้เกิดคุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมที่ดีได้

คุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึก หรือการรับรู้ในระดับมากทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า พนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัย หรืออีกนัยหนึ่ง ทางมหาวิทยาลัยได้จัด สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงาน เช่น ความปลอดภัยในการทำงาน การมีอุปกรณ์ช่วยในการทำงานอย่างเพียงพอ ห้องพักผ่อน ห้องรับประทานอาหาร และห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ สามารถส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานได้ สอดคล้องกับ UNESCO (อ้างถึงใน ชันยา ศรีตุลากร, 2546, หน้า 8) ได้สรุปถึงความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็น ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดของบุคคล ซึ่งได้จากการดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมที่ตนอยู่ได้อย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถเผชิญ ปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งการใช้ศักยภาพส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเอง และ สังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข และสอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาวัว (2544, หน้า 6-7) เห็นว่าปัจจัยต่างๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพดำเนินการที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานช่วยสร้างสรรคับรรยากาศที่ทำให้คนพึงพอใจในการทำงานสูงและเอื้อให้เกิดผลผลิตสูงด้วย ซึ่งการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้ได้อีกหลายประเทศเริ่มสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและหันมาศึกษาอย่างจริงจังเพื่อใหพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับหน่วยงานของตน เช่น Katz (อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2550, หน้า 11) ได้ศึกษาจากองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และได้้นำผลการวิจัยของโครงการระหว่างประเทศมาปรับปรุงเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมในการทำงานและการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในประเทศอังกฤษ และประเทศอื่นๆ ในแถบยุโรป โดยมีค่านิยมพื้นฐานร่วมกันในการมองคุณค่าของมนุษย์ประเด็นหนึ่ง คือ มนุษย์พึงได้รับการปฏิบัติอย่างมีเกียรติ และได้รับการยอมรับทั้งภายในสถานที่ทำงานและที่อื่นๆ

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์พิงศ์ กาญจนประดิษฐ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการส่วนการศึกษา โรงเรียนการกำลังสำรอง กองทัพบก และงานวิจัยของ สุธิดา กันทะอุโมงค์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมสุขลักษณะและความปลอดภัยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน จะเห็นว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยสร้างสรรคับรรยากาศที่ทำให้คนพึงพอใจในการทำงานสูงตามไปด้วย

คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภูมิใจที่ได้ทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และการคิดที่จะลาออกไปหางานใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้สึกที่คิดจะลาออกไปหางานใหม่ แสดงให้เห็นว่า พนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ มีความตั้งใจที่จะอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร และมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป ซึ่งเป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานจึงได้มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับบุคลากรที่ดี เช่น สวัสดิการผลตอบแทนต่างๆ รวมไปถึงการให้อิสระในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า และใช้ความรู้ความสามารถในงานได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพชีวิต (Management System for Quality of Work Life : MS-QWL) ขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-100) และข้อกำหนดระบบการบริหารจัดการของระบบจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001 : 1999) ซึ่ง สุธิดา กันทะอุโมงค์ (2553, หน้า 8-11) ได้สรุปไว้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานที่ควรกำหนดไว้ในสถานประกอบการคือ ด้านจิตวิญญาณ หมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับและชื่นชมจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของสถานประกอบการ มีความ

ตั้งใจที่จะคงอยู่ในงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในการบริหารจัดการของผู้บริหาร มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลัง มีความรู้ความสามารถ ภูมิใจในผลงานที่มีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมเผยแพร่ความดีงามและปกป้องชื่อเสียงของสถานประกอบการ ตลอดจนมีโอกาสได้ใช้ และได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลนันท์ จิระภาวพัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภาคภูมิใจในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งขึ้นอยู่กับระบบการบริหารจัดการที่มีความแตกต่างกันระหว่างสถาบันการศึกษาทั้ง 2 แห่งนี้

คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความมั่นคงในความมั่นคงของหน่วยงานและทีมผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความเชื่อถือในสถาบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านสวัสดิการต่างๆ และค่าตอบแทนที่ทางมหาวิทยาลัยจัดการได้อย่างเหมาะสม และรู้สึกว่าการที่ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง แม้ว่าจะมีปัญหาด้านการเก็บออม หรือการสร้างหนี้สินของพนักงานเกิดขึ้นบ้างเล็กน้อยก็ตาม แต่พนักงานก็สามารถจัดการกับรายจ่าย หรือหนี้สินได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Wolton (อ้างถึงใน มัลลิกา เมฆรา, 2544, หน้า 11-14) กำหนดว่า บุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ ซึ่งหนึ่งในแปดนั้นก็ถือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทงานแบบเดียวกัน

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตร ชัยเขตร์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีระดับคุณภาพชีวิตมีโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี รัตนพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง และงานวิจัยของ วิมลนันท์ จิระภาวพัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของสถาบันการศึกษาทั้ง 2 แห่ง อยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกัน

อย่างไรก็ตามแม้ว่าคุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตจะอยู่ในระดับมาก แต่ในขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาทางด้านกลับพบว่า มีหลายด้านที่อยู่ในระดับเล็กน้อย ได้แก่ (1) การสร้างหนี้สินเพื่อความมั่นคงของครอบครัวในระยะยาวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 1.37 (2) ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 1.46 (3) สามารถเก็บออมเงินไว้ใช้ยามจำเป็นได้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 1.32 และ (4) เคยได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งทั้ง 4 ด้านเป็นประเด็นสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้เลยว่าอาจจะส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิตลดลงในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีความต่างกัน ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษาสถานภาพการทำงาน आयु่ และระดับรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะจากข้อค้นพบ ดังนี้

1. เพศต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านร่างกายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานชายมีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านร่างกายมากกว่าพนักงานหญิง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ทั้ง 2 กลุ่มนี้มีสุขภาพด้านร่างกายที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น ผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงควรให้การสนับสนุนให้พนักงานของมหาวิทยาลัยได้ออกกำลังกายบ้าง โดยอาจเน้นส่งเสริมเป็นพิเศษในกลุ่มพนักงานที่เป็นหญิง เช่น จัดให้มีกิจกรรมเดินแอโรบิคในช่วงเวลาเย็น จัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนหญิง หรือกีฬาสามัคคีระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เพราะร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงเป็นพื้นฐานแห่งการนำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานในหลายๆ ด้าน

2. อายุต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ซึ่งมีจำนวน 15 คน มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตน้อยกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอายุ

25-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป ดังนั้น ผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี โดยให้มีการคัดสรรบุคลากรจากคนภายในหรือที่ปฏิบัติงานอยู่ก่อนแล้วเพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีเพียงจำนวนเล็กน้อย แต่พนักงานกลุ่มนี้อาจจะมีส่วนสำคัญในการทำคุณประโยชน์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในอนาคตข้างหน้าที่จะก้าวขึ้นมาแทนที่พนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุไป

3. สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษาสถานภาพการทำงาน และระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยระดับความรู้สึกรับผิดชอบด้านความมั่นคงในชีวิตน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร จบการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. พนักงานชั่วคราว ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงควรมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ หัวหน้างานของสายสนับสนุน เป็นต้น ได้ลงไปศึกษาในรายละเอียดต่อไปว่าพนักงานสายสนับสนุนเหล่านี้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างจากพนักงานกลุ่มอื่นๆ

4. อายุงานต่างกันมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิญญาณและด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานสายสนับสนุนที่มีอายุงาน 1-5 ปี อายุงาน 6-10 ปี และอายุงาน 11-15 ปี มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านจิตวิญญาณแตกต่างจากพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มอื่นๆ และพนักงานสายสนับสนุนที่มีอายุงาน 1-5 ปีมีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงในชีวิตแตกต่างจากพนักงานสายสนับสนุนกลุ่มอื่นๆ ผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มดังกล่าว โดยดูว่าพนักงานมีปัญหาใดบ้าง เช่น สภาพคล่องทางการเงิน การเก็บออม การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน เป็นต้น เพื่อเรียกขวัญและกำลังใจ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด และจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

5. จากการวิจัย พบว่า มีระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปในขณะทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นข้อดีของการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้บริหารของทางมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงควรรักษาหรือผดุงระดับคุณภาพชีวิตเหล่านี้เอาไว้ เพราะถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต่างๆ ควรให้ความสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถที่จะช่วยสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของคนกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยได้ เพราะถ้าพนักงานของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่องานและต่อสถาบัน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความสุขในการทำงาน และที่ตามมาจากการที่พนักงานของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็คือ การเพิ่มผลผลิตภาพ การขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุในการทำงานลดลง อย่างไรก็ตามแม้ระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปในขณะทำงานจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละด้านมาประกอบการพิจารณาจะเป็นที่น่าสังเกตว่าระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ย 1.54 และระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 1.55 ซึ่งถือเป็นค่าเฉลี่ยที่ไม่สูงมากนักอาจพบปัญหาในบางประเด็นที่แฝงอยู่ซึ่งย่อมส่งผลให้คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปในขณะทำงานลดลง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น สภาพการทำงาน ที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกพันตัวต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการดำรงอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของพนักงานในสายงานอื่นๆ เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้รับทราบถึงปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในสายงานอื่นๆ ด้วย
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในแต่ละสายงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในแต่ละสายงาน