บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาวะ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประชากร คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามความพึงพอใจและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ พักอาศัยกับบิดามารดา โดยที่พักอาศัยเป็นบ้านของตัวเอง และปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงาน สาขาวิชาร่วม ซึ่งอยู่สายปฏิบัติการ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และผลการศึกษาตามกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อ พบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วน

บุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามด้านย่อยต่างๆแล้วพบว่า

1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน รองลงมาคือ รายได้มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก และสวัสดิการได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทันสมัย

1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะยอมรับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น รองลงมาคือ การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน และผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน รองลงมาคือ ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น

1.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ) และบุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว รองลงมาคือ มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการ

ปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน

1.7 ด้านจังหวะชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม

1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบหรือทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยสรุปตามกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

องค์กรควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรมอย่างแท้จริงแก่ทุกฝ่าย ค่าตอบแทนควรได้รับตามความรับผิดชอบ มหาวิทยาลัยหรือองค์กรควรมีการปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ ควรมีกองทุนส่งเสริม สวัสดิการสำหรับพนักงานชั่วคราว (ส่วนงาน) และควรสนับสนุนให้มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการเนื่องในโอกาสต่างๆ อย่างเท่าเทียมกับพนักงานสายอื่นๆ เป็นต้น

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการ หรือจัดงบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน การประเมินความเสี่ยงและอันตรายให้ลดน้อยลง ควรจัดการสุขาภิบาลที่ดีในองค์กร และบริเวณใกล้เคียง มีการปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การออกแบบ หรือจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ที่นั่ง วิธีการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัย อีกทั้งในเรื่องของกระบวนการการจัดบริหารด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรเน้นในเรื่องความปลอดภัยของการ

ใช้เครื่องจักร การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล การจัดให้มีการฝึกอบรม- ส่งเสริมความปลอดภัย การทบทวนการบริหารงานความปลอดภัยฯ ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การป้องกันและเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการบาดเจ็บและเจ็บป่วย

2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

องค์กรควรเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้มีการสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำ โดยสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นหรือใกล้เคียง ในด้านที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ ค้นเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนางานของตนเอง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลนำไปสู่การพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร

2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

บุคลากรควรให้ความทุ่มเท รักในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวเองอย่างดีที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนางานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ทุนการศึกษา และเพิ่มการแนะแนวที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในเรื่องการปฏิบัติงาน โดยเน้นให้บุคลากรทุกฝ่ายมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้อันจะก่อให้เกิดการเรียนรู้งานและทักษะใหม่ๆ และเพื่อเป็นการปฏิบัติงานทดแทนกัน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม/โครงการสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสัมพันธ์กันให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เช่นสัมมนาประจำปี สัมมนานอกสถานที่โดยการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือหลักช่วยในการเสริมสร้างทักษะ

2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

บุคลากรควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมระหว่างส่วนงานให้มากขึ้น และควรยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา องค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความสมานสามัคคี แม้ว่าจะอยู่คนละส่วนงานก็ตาม บางครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมบุคลากรจะมีอิสระในการคิดและตัดสินใจด้วยตัวของตัวเองมากขึ้น แต่กระนั้นก็ตามในโลกของการปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องปรับตนเองให้เข้ากันได้กับบุคลากร เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เรารับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีธรรมชาติและลักษณะที่หลากหลาย จะสะท้อนให้เห็นความสามารถในการทำงานกับใครได้ ซึ่งการทำกิจกรรมจะเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ได้รู้จักเรียนรู้และเข้าใจในความหมายของความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น คนที่มีความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์มากเท่าใดย่อมประสบปัญหาน้อยในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล

องค์กรควรเปิดโอกาสการให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และการยอมรับของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนลง อีกทั้งผู้บริหารควรมีความชัดเจนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการสั่งการ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแนวนโยบายอย่างชัดเจน และควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และไม่เอาเปรียบหน่วยงาน

2.7 ด้านจังหวะชีวิต

บุคลากรควรจัดสรรและเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมจะทำให้เรารู้จักแบ่งเวลาในแต่ละกิจกรรมของตนเองและองค์กรได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการนี้การจัดการบริหารเวลาส่วนตัวจะต้องไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงานด้วย หากบุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารเวลาแล้ว ท่านจะมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์กรควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน เพื่อให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนสำคัญอันจะนำมาซึ่งบทบาทและหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และควรมีการจัดกิจกรรมจิตอาสา สำหรับผู้ที่สมัครใจและอาสาเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมโดยสมัครใจ เพื่อการดูแล ป้องกัน ร่วมแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใด ผลตอบแทนที่อาสาสมัครจะได้รับคือ ความสุข ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน รายได้มีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก สวัสดิการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

และค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นทุกด้านโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับหนึ่ง

ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดีทันสมัย และสะอาด สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และส่วนงานมีการจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นทุกด้านโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวมว่าอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับหนึ่งและสภาพแวดล้อมการทำงานจะไม่ส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากร

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะยอมรับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภาระงานที่ปฏิบัติอยู่จะทำให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยับขยายในอนาคต และองค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากร ยังพอมีช่องทางในการขยับขยายไปสู่สายงาน หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน ทุกครั้งในการปฏิบัติงานจะมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถใช้ความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ในการปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และบางครั้งหากประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหา องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่สนใจได้ องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และได้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอยู่พอสมควร ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้นได้อย่างแน่นอน

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน และบุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีน้ำใจในการช่วยเหลือ ประสานงาน ซึ่งกันและกัน จนทำให้เกิดความสามัคคีในระดับหนึ่ง

ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของท่าน มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน และหากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของตัวเอง และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ สามารถปฏิเสธงานนั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีอิสระในการแสดงออกความคิดเห็น รวมถึงการยอมรับสิทธิส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

ด้านจังหวะชีวิต โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชราภรณ์ อามาตย์ (2548) ได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนวรานีกูลและโรงเรียนวชิราลัย โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำไหว พรมมะหาไชย (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรีแห่งประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพบว่าคุณภาพชีวิตด้านต่อความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรี แห่ง ส.ป.ป.ลาว โดยรวมแล้วพบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถบริหารเวลา ไม่ว่าจะเป็นเวลาส่วนตัว ครอบครัว ที่ทำงาน และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบหรือทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชราภรณ์ อามาตย์ (2548) ได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนวรานีกูลและโรงเรียนวชิราลัย โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับบานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำไหว พรมมะหาไชย (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรีแห่งประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าคุณภาพชีวิต ต่อลักษณะงานที่มีคุณค่าทางสังคม ของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรี แห่ง ส.ป.ป.ลาว โดยรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก

ผลการศึกษา ดังกล่าวข้างต้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสิทธิส่วนบุคคล ส่วนผลการศึกษาที่อยู่ในระดับมากมีเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่าบัณฑิตวิทยาลัยมีบุคลากรจำนวนไม่มาก ทำให้การบริหารงานบุคคลในด้านต่าง ๆ ไม่ค่อยมีปัญหาอุปสรรคมากอย่างคณะอื่นๆ ที่มีบุคลากรจำนวนมาก การดูแลสวัสดิการและการให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้น ในส่วนใดที่ดีก็สมควรผดุงหรือรักษาเอาไว้ให้ตลอด และพยายามพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นไป ในส่วนใดที่ยังมีความบกพร่องหรือยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้บริหารควรจะนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคคลากรประพฤติและปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากบุคคลขาดแรงจูงใจ ก็จะไม่มีความตั้งใจและเพียรพยายามในการ ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีย่อมไม่เกิดขึ้น

ผู้บริหารควรนำผลการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนา ซึ่งจะนำไปสู่การก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ สามารถนำความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ในขณะเดียวกันบุคลากรก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปจัดสร้างโครงการเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานเปรียบเทียบ กับบุคลากรคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับบุคลากรคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่