

## บทที่ 5



### สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 101 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของวอลตัน (Walton, 1973) ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิตที่มีความสมดุล และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด โรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 101 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน ฯลฯ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแบบสอบถามของฉัตรสุดา ปัทมะสุคนธ์ (2541), คาลัด จันทรเสนา (2550), แสง ไชยสุวรรณ (2551) และจากการทบทวนวรรณกรรม โดยครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1973) ทั้ง 8 ด้าน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-25 ปีและ 41-45 ปี สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี รองลงมาจบชั้น ม.6 หรือ ปวช. สภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (พนักงานส่วนงาน) เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และเป็นลูกจ้างประจำ โดยมีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม และผู้ช่วยทันตแพทย์เป็นส่วนใหญ่ ส่วนเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันนั้นจะได้รับระหว่าง 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่ได้ทำงานพิเศษ แต่บางกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้พิเศษจากการทำงานต่อเดือน เช่น ค่าตอบแทนการทำคลินิก หรือค่าล่วงเวลา ฯลฯ พบว่า ได้รับระหว่าง 1,001-3,000 บาท ในส่วนของระยะเวลาการทำงานนั้นส่วนใหญ่จะทำงานมาแล้ว 21 ปีขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตนเอง

### ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน

ด้านที่ 1 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงาน โดยการได้รับค่าตอบแทนนั้นเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ วอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า ความเพียงพอของค่าตอบแทน เป็นค่าจ้างที่ผู้รับจ้างได้รับและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกเหนือจากปัจจัยที่เป็นสิ่งตอบแทนด้านอื่นๆ และเมื่อได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานตามข้อตกลงของการว่าจ้าง และสามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพของสังคม มีชีวิตอยู่อย่างสะดวกสบาย และกลุ่มตัวอย่างได้รับความยุติธรรมจากการประเมินเลื่อนขั้น ซึ่งวอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนความยุติธรรมของค่าตอบแทน เป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ หรือมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาถึงความเป็นธรรมของค่าตอบแทนด้วย เช่น การพิจารณาถึงทักษะที่จะต้องใช้ในการทำงาน ความรับผิดชอบที่มีต่องาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้ อาจอยู่ในช่วงที่บุคลากรออกนอกกรอบซึ่งทำให้มีค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมมาก

ด้านที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มีการตรวจสุขภาพบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในการทำงานมีการจัด

วางเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างมีระเบียบ ปลอดภัย ทำให้สะดวกต่อการทำงานและมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ และมีการจัดทำมาตรฐานการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ, และมีวัสดุและอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้ออย่างเพียงพอและมีสภาพการใช้งานได้ดี ซึ่ง วอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคลากรได้รับการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อร่างกายจากการทำงาน เพื่อไม่ให้ได้รับอันตรายต่อสุขภาพและมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยหรือการบาดเจ็บจากการทำงานน้อยที่สุด รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสมแก่บุคคลเหล่านั้น ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล

ด้านที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยอาจถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไม่ยุติธรรม และไม่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา วอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีโอกาสได้ขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ ทำให้มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีผลต่อการส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านที่ 4 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากหน่วยงานสนับสนุนบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ และหน่วยงานมีการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้วย ซึ่งวอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรนอกเหนือจากการทำงาน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองและพัฒนาอาชีพ โดยให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้อุปกรณ์สามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถและพัฒนางานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลทั้งด้านทักษะและความรู้จะทำให้งานนั้นมีคุณภาพ

ด้านที่ 5 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นของกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกันได้ โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก รวมทั้งได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี และการได้รับความไว้วางใจและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งวอลตัน (Walton,1973) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคลากรมีความพึงพอใจและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าในการอยู่ร่วมกันในสังคม และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ส่งผลให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี

ด้านที่ 6 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ไม่ได้รับความเคารพและยอมรับจากผู้อื่นในการทำงาน เนื่องจากขาดความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากเกินไป ซึ่งวอลตัน (Walton, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรควรมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิที่พึงมีซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน และบุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้าน 7 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านจังหวะชีวิตที่มีความสมดุลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีเวลาเพียงพอที่จะแสดงบทบาทสามี ภรรยา บิดา มารดา หรือบุตรที่ดี และมีความสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวและสังคมอย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการทำงานไม่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ซึ่งวอลตัน (Walton, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลสามารถจัดเวลาได้อย่างเหมาะสมและมีความสมดุลระหว่างเวลาสำหรับการทำงาน ครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัวและเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของสังคมนอกเหนือจากการทำงาน เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านที่ 8 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหน่วยงานของตนได้ให้บริการอย่างเป็นที่น่าพอใจและให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคนเสมอ มีการรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยการออกไปทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ที่อยู่ห่างไกล โดยให้หน่วยทันตกรรมพระราชทานออกให้บริการ มีอาสาสมัครไปช่วยเหลือสังคม ซึ่งวอลตัน (Walton, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานคุณค่าในอาชีพ และคุณค่าในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน

### ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาการทำงาน ตำแหน่งเงินเดือน รายได้ ระยะเวลาการทำงานและการพักอาศัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน เงินเดือนรวมทั้งรายได้พิเศษที่ได้รับ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในระหว่าง 21-25 ปี และมีสถานภาพโสด ยังไม่มีครอบครัว และเป็นช่วงที่กลุ่มตัวอย่างเข้าเริ่มทำงาน ได้รับเงินเดือนและรายได้พิเศษจากการทำงานพิเศษนอกเวลา และยังมีค่าใช้จ่ายต่างๆ มากนัก จึงทำให้รายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี นั้นเป็นผู้ที่ทำงานมานาน มีครอบครัวที่

มันคงเงินเดือนก็เพิ่มสูงมากขึ้น สถานะภาพการทำงานก็มั่นคง ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน และอาจเป็นเพราะว่าในช่วงของการวิจัยนี้ มหาวิทยาลัยกำลังอยู่ในช่วงของการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานจากมหาวิทยาลัยของรัฐมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ซึ่งทำให้นักลากรได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้นสามารถเพียงพอต่อค่าครองชีพของตนเองและครอบครัวได้ นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นอยู่แล้ว จึงอาจมีความพอเพียงในชีวิตแล้ว ส่งผลทำให้นักลากรมีคุณภาพชีวิตที่อยู่ในระดับปานกลางนั่นเอง

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

1. ควรธำรงรักษาและพัฒนาองค์กรให้มีการสร้างสรรค์ให้มากยิ่งขึ้น เช่น สนับสนุนให้มีการส่งเสริมสุขภาพ ดูแลสภาพการทำงานที่ปลอดภัย สร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อจะทำให้นักลากรรู้สึกมีความสุขกับการทำงานซึ่งจะสามารถสร้างสรรค์งานที่ดีแก่องค์กรต่อไป
2. หาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไขคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในแต่ละด้านที่อยู่ในระดับปานกลางให้เพิ่มสูงขึ้น เพื่อจะได้ทำให้นักลากรมีกำลังใจและปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกหรือค้นพบปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรมของมหาวิทยาลัยอื่นๆ
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ซึ่งคาดว่าน่าจะอธิบายค่าความสัมพันธ์ที่สูงขึ้นได้