

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ 3) แนวทางการส่งเสริมความสุขให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตัวอย่างวิจัย คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แบ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.12) มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 38.30) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 57.95) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 36.39) มีอายุในการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิตต่ำกว่า 5 ปี และอายุ 5 – 10 ปีเท่ากัน (ร้อยละ 25.47) เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 59.36) นอกจากนี้อยู่ในสังกัดสำนักงานหรือหน่วยงาน (ร้อยละ 67.40) มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 26.26) และค่าตอบแทนหรือเงินประจำตำแหน่งส่วนใหญ่บุคลากรมีค่าตอบแทนหรือเงินประจำตำแหน่งต่ำกว่า 10,000 บาท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความสุขในการทำงาน แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการทำงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 38 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือพิจารณาจากค่าความตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเที่ยง พบว่า แบบวัดที่พัฒนาขึ้นมีความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด (IOC) และมีการตรวจสอบความเที่ยง พบว่า เครื่องมือมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.750 – 0.980 ซึ่งให้เห็นว่าแบบวัดที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นทั้งหมดมีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การวิเคราะห์เนื้อหาแนวทางการส่งเสริมความสุข

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การนำเสนอผลสรุปของความสุขในการทำงานและปัจจัยขององค์กร ประกอบด้วย ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใส ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการสื่อสารในองค์กร ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมความสุข มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร จำแนกตามปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การนำเสนอผลสรุปการวิจัยในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ 1.1 ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและปัจจัยขององค์กร ประกอบด้วย ด้านงานที่รับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใส ด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการสื่อสารในองค์กร และ 1.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.1 ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและปัจจัยขององค์กร

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของด้านความสุขในการทำงานโดยรวม พบว่า ตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ($M = 3.71$) ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ฉันรู้สึกภูมิใจในตัวเอง ($M = 4.18$) ขณะที่ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ฉันรู้สึกว่าคุณค่าของงานที่ฉันทำไม่มีประโยชน์ ($M = 2.14$) เมื่อพิจารณาปัจจัยขององค์กรในภาพรวม จะเห็นว่าตัวอย่างมีคะแนนอยู่ในมาก ($M = 3.66$) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านงานที่รับผิดชอบ ($M = 3.91$) รองลงมา คือ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ($M = 3.79$)

1.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรความสุขในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เมื่อพิจารณาความสุขในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มพนักงานเงินรายได้ และกลุ่มลูกจ้างประจำ โดยความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ทั้ง 4 กลุ่ม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62 – 3.88 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.47 – 0.53 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันเมื่ออยู่กลุ่มตำแหน่งที่แตกต่างกันก็ตาม

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใสกับด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพกับด้านการสื่อสารในองค์กร มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.84 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ ด้านความสุขในการทำงานกับด้านการสื่อสารในองค์กร มีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.37

ตอนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมความสุข

เมื่อพิจารณาแนวทางการส่งเสริมความสุขของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตจากการสอบถามบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน มีอยู่ด้วยกัน 3 ข้อหลักๆ คือ 2.1 ปัญหาในการทำงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2.2 สิ่งที่น่าประทับใจมากที่สุดในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ 2.3 เรื่องที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปัญหาในการทำงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต 5 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่โปร่ง พื้นที่ลานกีฬาไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา 2) สวัสดิการและค่าตอบแทน ค่าครองชีพค่อนข้างสูง สวัสดิการไม่ค่อยมี 3) นโยบายของมหาวิทยาลัย การรับลูกจ้างเข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย นโยบายไม่ต่อสัญญากับบุคลากรมหาวิทยาลัย การเลื่อนขั้นเงินเดือน 4) ภาระหน้าที่รับผิดชอบ บุคคลได้รับภาระงานที่ปริมาณน้อยจนเกินไป และส่วนบางบุคคลได้รับภาระงานปริมาณที่มากเกินไป และ 5) อื่น ๆ ควรมุ่งปริมาณให้บุคลากรสามารถเข้าไปอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพของตนเอง

2.2 สิ่งที่น่าประทับใจมากที่สุดในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่น่าประทับใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต 3 ด้าน คือ 1) วัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งตัวเรียบร้อย มีการทำตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย และการอยู่กันแบบพี่น้อง แบบครอบครัวเดียวกัน 2) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย มีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดี ประสพการณ์ทำงาน และมีการทำงานที่เป็นระบบ และ 3) สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกในการทำงานดีมาก เหมาะกับการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีภูมิทัศน์ที่ดูมีความทันสมัยมากขึ้น

2.3 เรื่องที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตได้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่มหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน 5 ด้าน คือ 1) ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ควรมีการดำรงตำแหน่งผู้บริหารควรมีหลักธรรมาภิบาลในการคัดเลือก ยึดกฎเกณฑ์และคุณธรรม โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน 2) สวัสดิการและค่าตอบแทน ควรมีการเพิ่มเงินเดือน โบนัส ค่าพยาบาล ค่าเทอมบุตร

3) ภาระหน้าที่รับผิดชอบ โดยบุคลากรบางหน่วยงานหรือสังกัดมีจำนวนบุคลากรมากเกินไปซึ่งเกินความจำเป็น และมีบางหน่วยงานที่บุคลากรน้อยเกินไปทำให้ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ตรงส่วนนั้น 4) นโยบายของมหาวิทยาลัย ควรมีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น และมีการเปิดสอบบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัยให้บ่อยๆ ครั้ง มีการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร และมีนโยบายการเลื่อนวิทยฐานะในตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุน และ 5) สถานที่การประชุมสัมมนาและสิ่งอำนวยความสะดวก การประชุมสัมมนาของมหาวิทยาลัย ไม่ควรมีเพียงหัวข้อและรูปภาพประชุมเพียงอย่างเดียวควรมีการสรุปประเด็นที่ได้จากการประชุมให้ทราบด้วยสถานที่จอดรถให้เพียงพอ มีครุภัณฑ์อุปกรณ์ให้เพียงพอ

อภิปรายผล

งานวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยและได้มีข้อสังเกตและประเด็นที่น่าสนใจที่สามารถนำมาอภิปรายได้ 3 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า ความสุขในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากข้อค้นพบนี้มีประเด็นที่น่าสนใจคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองในการปฏิบัติงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ๆ โดยมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยนฤมล แสงผล (2554); นันทรัตน์ อยู่ประเสริฐ (2552) บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรู้สึกยินดีเต็มใจที่จะทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกชอบ ถูกใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และมีเป้าหมายที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

ประเด็นที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับด้านโอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพจึงทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพกับด้านการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร กฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ และหน่วยงานอย่างถูกต้องและทันเวลาจะทำให้บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม และมีโอกาสที่จะก้าวตำแหน่งที่สูงขึ้น

ประเด็นที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรให้ความเห็นในทิศทางเดียวกันในเรื่องของภาระหน้าที่รับผิดชอบอย่างมาก อาจเป็นเพราะหัวหน้ามีการกระจายงานของบุคลากรที่แตกต่างกันจนทำให้บุคลากรบางคนได้ปริมาณงานที่มากเกินไป และบางคนได้ปริมาณงานที่น้อยเกินไปทั้งที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกัน จึงทำให้บุคลากรเหนื่อยล้าจากการทำงาน และงานที่ได้รับมอบหมายไม่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้ไม่มีความยุติธรรมให้กับกลุ่มคนที่ได้รับจำนวนงานที่มีปริมาณมาก สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ออกจากงานได้ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อการมีนโยบายไม่ต่อสัญญา กับบุคลากรมหาวิทยาลัย ซึ่งนโยบายนี้จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก ทำให้บุคลากรไม่มีความมั่นใจในเรื่องของความมั่นคงในการทำงาน

ทั้งนี้ยังพบว่า บุคลากรมีความประทับใจในผู้บริหาร คือ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดี ประสิทธิภาพทำงาน และมีการทำงานที่เป็นระบบ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล นโยบาย ยุทธศาสตร์ เอกลักษณะที่ชัดเจนในการทำงานสามารถนำมหาวิทยาลัยสวนดุสิตไปสู่การพัฒนา และรวมถึงความวางใจในตัวผู้บริหารในการปฏิบัติงานเพื่อให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีชื่อเสียง ทั้งนี้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ยอมรับในการตัดสินใจของบุคลากร และมีความใกล้ชิดหรือเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบในการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยขององค์กรในด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความโปร่งใส มีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรมีการเพิ่มเงินเดือนสำหรับบุคลากรที่มีรายได้ต่ำ ปรับเงินเดือนตามผลงาน ความรู้ความสามารถของบุคลากร และมีการตอบแทนบุคลากรด้วยรางวัลที่เหมาะสม และควรจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับบุคลากรในทุกระดับ ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีและออกมามีคุณภาพ ทั้งนี้หัวหน้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการมอบหมายงานควรมีการกระจายงานให้ทั่วถึงให้บุคลากรทุกระดับชั้น และมีการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความถนัดความสามารถ ของบุคลากรแต่ละบุคคล ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง และยังทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกของความสุขในการทำงานของบุคลากรได้อย่างแท้จริง ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณนั้นไม่สามารถเข้าถึงได้โดยอาจจะลงพื้นที่ไปสังเกตบุคลากรในมหาวิทยาลัยหรืออาจจะใช้วิธีสนทนากลุ่ม หรืออาจจะสัมภาษณ์ความคิดเห็นของบุคลากรหรือหัวหน้างานต่อปัจจัยต่างๆ รวมถึงสาเหตุของความสุขที่เกิดขึ้น