

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะนำเสนอการสรุปผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานและที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้และข้อเสนอแนะต่างๆ มาสรุปวิเคราะห์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการประมวลผล โดยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) สรุประดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงาน 2) ความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน และ 4) ทดสอบสมมติฐาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สรุประดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงาน

จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน ทั้งหมด 30 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถจำแนกเป็นเพศชาย และหญิงอยู่ในจำนวนที่เท่ากัน คือ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 สถานภาพที่มากที่สุด คือ สถานภาพโสด โดยมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดเป็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7

ทั้งนี้ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวนสถาบันละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ประสบการณ์การทำงานในสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี โดยมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่พนักงานเห็นว่าเหมาะสมมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 5.30) และปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่เหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

1.2 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง คือ ปัจจัยด้านงานที่ท่านทำอยู่ช่วยให้ท่านได้เรียนรู้ และมีความสามารถเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

1.3 ด้านสังคมสัมพันธ์ คือ ปัจจัยท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยรังสิต ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

1.4 ด้านการนำหลักประชาธิปไตย คือ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 2 เป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20

1.5 ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน คือ ปัจจัยงานของท่านต้องรับผิดชอบสูง ทำให้รู้สึกเครียดตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 2 เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25

1.6 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง คือ บริษัทส่งเสริมให้พนักงานได้มีการศึกษาต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.50) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25

1.7 ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ มีการประกันชีวิต / ประกันสุขภาพให้แก่พนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 2 เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

1.8 ด้านองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ บริษัทของท่านได้มีการจัดบริการวิชาการให้แก่บุคคลภายนอกที่สนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยรังสิต ให้ความสำคัญในคุณภาพชีวิตในด้านนี้มากที่สุด โดยเลือกเป็นอันดับ 1 เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ระดับความพึงพอใจในงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยที่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) จำแนกความพึงพอใจในงานโดยสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยรังสิต มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และจำแนกตามปัจจัยความพึงพอใจในงานได้ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยที่จำแนกระดับความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้มากที่สุด ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

1.2 ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ระดับความพึงพอใจโดยรวมในปัจจุบันนี้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) ระดับความพึงพอใจของพนักงานโดยจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยรังสิตมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ด้านค่าตอบแทนมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน ระดับความพึงพอใจโดยรวมในปัจจุบันนี้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ระดับความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ด้านสถานที่ทำงานมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

1.4 ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระดับความพึงพอใจโดยรวมในปัจจุบันนี้ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) ระดับความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยรังสิตมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

1.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจโดยรวมในปัจจุบันนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ระดับความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยรังสิตมีความพึงพอใจในปัจจุบันนี้ด้านความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงานมากที่สุด ระดับความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

1.6 ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจโดยรวมในปัจจุบันนี้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ระดับความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามสถาบันการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยรังสิตมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการบังคับบัญชามากที่สุด ระดับความพึงพอใจในการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ส่วนที่ 2. ความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน

จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบัณฑิตศึกษาที่ทำงานในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงาน ทั้งหมด 287 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 สถานภาพที่มากที่สุด คือ สถานภาพโสด โดยมีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2

ทั้งนี้ บัณฑิตศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานอยู่ในภาคเอกชน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อยู่ในกลุ่มของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา และมหาวิทยาลัยรังสิต จำนวนสถาบันละ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ประสบการณ์การทำงานในสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี โดยมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และมีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษา มีดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยระดับความพึงพอใจในภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

2.2 ปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมของด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) กำหนดค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตรชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมีรถไฟฟ้า / รถไฟใต้ดินผ่าน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเอกสารประกอบการเรียนและหนังสือเรียนฟรี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของคณาจารย์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

2.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการจ่ายค่าเทอม ไม่ยุ่งยาก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

2.7 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ของบัณฑิตศึกษา มีระดับความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ให้ความสำคัญกับปัจจัยห้องเรียนกว้างขวางต่อจำนวนนักศึกษา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษาจำแนกโดยสถานศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) มหาวิทยาลัยบูรพา ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) มหาวิทยาลัยรังสิต ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ส่วนที่ 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงานมากที่สุดปัจจัยด้านสถานที่จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 สามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา จำแนกตามปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษา เพราะในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น บัณฑิตศึกษาจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92

3.2 ปัจจัยด้านราคา บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษาเพราะในด้านราคามากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยบูรพา บัณฑิตศึกษาจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40

3.3 ปัจจัยด้านสถานที่ บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษาเพราะในด้านสถานที่มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บัณฑิตศึกษาจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษาเพราะในด้านสถานที่มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บัณฑิตศึกษาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26

3.5 ปัจจัยด้านบุคลากร บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษาเพราะในด้านสถานที่มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บัณฑิตศึกษาจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07

3.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษา เพราะในด้านสถานที่มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยบูรพา บัณฑิตศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

3.7 ปัจจัยด้านบรรยากาศการเรียนรู้ บัณฑิตศึกษาที่ตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในบัณฑิตศึกษาเพราะในด้านสถานที่มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บัณฑิตศึกษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ส่วนที่ 4.ทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นองค์ประกอบด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว

ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานและพึงพอใจของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากแนวคิดของ Heckman ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองความ ผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร และที่สำคัญจะนำไปสู่ประสิทธิผล ขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน และปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในงานของพนักงานซึ่งเปรียบเสมือนเป็นลูกค้ำภายในองค์กร และเมื่อพนักงานมีความ พึงพอใจในงานก็ส่งผลให้นักศึกษา ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นลูกค้ำภายนอกมีความพึงพอใจตามมา ด้วยเช่นกัน

จากทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮอริเบอร์เกอร์อีกด้วยที่ว่า ปัจจัยค้ำจุนเปรียบเสมือนตัวป้องกันมิให้ เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนอง ปัจจัยชนิดนี้เพียงพอ แล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง ซึ่งจากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เปรียบเสมือนปัจจัยค้ำจุน ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งตอบสนองความพึง พื่อใจของพนักงานได้ในระดับปานกลาง ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีนี้ที่ว่า การตอบสนองปัจจัยค้ำจุน ให้แก่พนักงานเป็นอย่างดี ก็ไม่ได้หมายความว่า พนักงานจะมีความพึงพอใจในงานในระดับที่ดี ด้วย ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจเช่นกัน

จากแนวคิดเรื่องรูปแบบการตลาดอุตสาหกรรมการให้บริการ 3 แบบ คือ การตลาด ภายใน เป็นการฝึกอบรมและจูงใจแก่พนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ำ การตลาด ภายนอก เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ำในด้านต่าง ๆ และการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่าง ผู้ซื้อและผู้ขาย เป็นกิจกรรมการให้บริการของพนักงานสู่ลูกค้ำ พนักงานต้องมีทักษะและสร้าง ความเชื่อถือให้เกิดขึ้นในใจลูกค้ำ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานก็ จะส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจตามไปด้วย

จากข้อมูลในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงานและความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน” พบว่า พนักงานที่ทำงาน ส่วนใหญ่แล้วอยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 21 คน และอายุงานอยู่ในช่วง 0-3 ปี จำนวน 19 คน ซึ่งสถาบันการศึกษาในรูปแบบนี้ ได้เปิดการเรียนการสอน มาประมาณ 7-8 ปี แต่พนักงาน เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์แค่ประมาณ 3 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีการเข้า-ออก ของงานค่อนข้างสูง ทำให้องค์กรต้องสอนงานพนักงานอยู่เรื่อย ๆ แทนที่จะพัฒนาคนและพัฒนา ให้ดีขึ้น ซึ่งผู้บริหารของสถานศึกษาควรหันมาใส่ใจถึงความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของ องค์กรให้มากขึ้น

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานที่เห็นว่าเหมาะสม พบว่า องค์ประกอบที่เป็นปัญหาของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน คือ ด้านการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ ซึ่งมีพนักงานเลือกเหมาะสมเป็นอันดับที่ 8 ถึง 10 คน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงานยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบด้านการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้มากที่สุด คือ หากท่านถูกกล่าวหา มีความผิดในหน้าที่การทำงาน ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการพิจารณาสอบสวนด้วยความเป็นธรรม ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.96 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการที่สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงานนี้ ค่อนข้างที่จะแข่งขันกันในเชิงธุรกิจมากขึ้น เพราะฉะนั้น นักศึกษาหรือลูกค้าภายนอกเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อสถานศึกษาในรูปแบบนี้ค่อนข้างมาก จึงทำให้บางครั้งถ้าเกิดความขัดแย้งกับนักศึกษา อาจจะไม่ได้รับความยุติธรรมมากนัก และสังคมในสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบนี้ ค่อนข้างที่จะเป็นสังคมค่อนข้างเล็ก ในบางครั้งการพิจารณาสอบสวนด้วยความเป็นธรรมมีค่อนข้างน้อย

ความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน เป็นองค์กรที่ค่อนข้างเล็ก การบังคับบัญชาหรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นไปในลักษณะที่ค่อนข้างจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานนั้น พนักงานเห็นว่ามีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงานนั้นมีค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากองค์กรที่ค่อนข้างเล็ก จึงทำให้โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้ามีน้อย

พบว่า คนไทยเริ่มให้ความนิยม เรียนต่อระดับปริญญาโท มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบอาคารสำนักงาน ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระหว่างอายุ 20-30 ปี ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างมีถึง 180 คน ซึ่งพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด นั่นยังตอกย้ำว่าการบริการทางวิชาการของอาจารย์และการบริการของพนักงานส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดต่ำที่สุด ซึ่งสิ่งที่สถานศึกษาต้องปรับปรุงและแก้ไขนั้น ก็คือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สถานศึกษา ซึ่งในตัวสถาบันเองอาจจะมีกิจกรรมภายในสถานศึกษาอยู่แล้ว แต่อาจจะไม่มีการประชาสัมพันธ์ทราบการเคลื่อนไหวของสถานศึกษา ให้แก่บุคคลภายนอกผ่านสื่อ ๆ ต่าง ๆ มากนัก ซึ่งถ้าสถานศึกษาเหล่านี้จะประชาสัมพันธ์ โฆษณา กิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทางวิชาการไม่ว่าจะเป็นการอบรม ให้ความรู้ต่าง ๆ แก่บุคคลภายนอก หรือแม้กิจกรรมต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา เพื่อที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความรู้จักให้แก่บุคคลภายนอกให้มากยิ่งขึ้น การศึกษาดูงาน ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษาระดับไหน การศึกษาดูงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักเรียน นักศึกษา เพื่อนำมาเป็นองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้และ

พัฒนาในการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น แต่ในปัจจุบันการดูงานต่างประเทศ ซึ่งค่าใช้จ่ายในการไปศึกษาดูงานต่างประเทศขึ้นอยู่กับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง ถ้าสถานศึกษามีการรวมค่าใช้จ่ายดูงานต่างประเทศเข้าไปด้วย จะทำให้ค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรสูงขึ้น และในเศรษฐกิจปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีคนสนใจเรียนต่อปริญญาโทกันมากขึ้น แต่เรื่องค่าใช้จ่ายก็เรื่องสำคัญในการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาในการศึกษาต่อ เช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งพบว่า องค์กรประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ยกเว้น ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและส่วนตัว อาจจะเป็นเพราะการเลือกวันหยุดได้ของพนักงานที่ทำงานในสถานศึกษา ที่ไม่ได้เจอะเจงวันทำงานที่ตายตัวนัก ทำให้บางครั้งพนักงานสามารถจัดเวลาสำหรับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างค่อนข้างลงตัว แต่บางครั้งก็เป็นข้อเสียในการทำงาน เพราะการทำงานในวันเสาร์ อาทิตย์ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งในการเข้า ออกของงานค่อนข้างบ่อย และผู้วิจัยสังเกตว่าคนทำงานในสถานศึกษาแบบนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นคนโสด และอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ซึ่งเวลาการทำงานไม่ตรงกับคนส่วนใหญ่ เมื่อทำงานถึงจุด ๆ หนึ่ง จึงทำให้พนักงานเริ่มออกจากงานและมองหางานใหม่ ที่เวลาของการทำงานเหมือนคนส่วนใหญ่

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานและความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษามีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษาหลายๆ คนที่ตัดสินใจเรียนในสถานศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน อาจเป็นเพราะว่าชื่อเสียงและประสบการณ์การทำงานของอาจารย์มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในสถานศึกษานั้น ๆ จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรค่อนข้างสูง ส่วนในด้านความพึงพอใจในงานของพนักงาน เนื่องจากสถานศึกษา ในรูปแบบนี้โครงสร้างองค์กรค่อนข้างเล็ก และส่วนใหญ่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐบาล ด้านค่าตอบแทน ซึ่งขึ้นในอัตราที่ค่อนข้างคงที่อยู่ในอัตราที่ค่อนข้างน้อย ไม่ค่อยทันกับค่าครองชีพในปัจจุบันที่ปรับตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว และโอกาสเจริญก้าวหน้าค่อนข้างที่จะยาก

ข้อเสนอแนะ

1. สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงานเป็นองค์กรที่เล็ก ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรในแง่ของการสื่อสาร แต่จากการศึกษากับพบว่า องค์กรมีปัญหาในเรื่องของการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการวิเคราะห์ตนเองในด้านภาวะผู้นำ และวิเคราะห์พนักงานระดับล่างของตนเองมีลักษณะอย่างไร เพื่อที่จะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจพนักงานอย่างมีความยุติธรรม

2. สถานศึกษาอาจจะจัดให้มีกิจกรรมดูงานต่างประเทศขึ้น โดยที่ไม่รวมกับค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตร สถานศึกษาอาจจะเป็นหน่วยงานที่คอยประสานงานให้ แต่อาจจะขึ้นอยู่กับความสมัครใจของนักศึกษาเอง

3. หลักสูตรของสถานศึกษา และช่วงเวลาของการจัดการเรียนการสอนรูปแบบอาคารสำนักงาน ไม่ค่อยมีความหลากหลายเท่าที่ควร และช่วงเวลา จันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00 – 17.00 น. ไม่ค่อยมีนักศึกษาให้ความสนใจเรียนในช่วงเวลาดังกล่าว อาจเนื่องจากค่าใช้จ่ายที่แพงกว่ามหาวิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนในพื้นที่ของตนเอง

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นสำนักงานใหญ่ และวิทยาเขตที่จัดการเรียนการสอน ในรูปแบบต่างๆ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระหว่างพนักงานในมหาวิทยาลัยที่เป็นสำนักงานใหญ่ และวิทยาเขตที่จัดการเรียนการสอน ในรูปแบบต่างๆ