บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์การ (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

ระเบียบวิธีการศึกษาและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเตอร์เน็ต และอินทราเน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ไปรษณีย์จำนวน 2 แห่งในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 120 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 16.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.2 มีอายุระหว่าง 32–38ปี และ 39 – 45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช.ร้อยละ 46.7 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5

ปี ร้อยละ 30.0 มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ ร้อยละ 60.8 และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 66.7

ส่วนที่ 2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha α) มากกว่า .80 แสดงว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง สามารถยอมรับแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมของพนักงาน

ตอนที่ 3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ประกอบด้วย มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ ปณท. เป็นหลัก มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ ปณท. มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน ปณท. เป็นองค์การที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก เพียงข้อเดียว คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของ ปณท.

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานในระดับผูกพันต่อองค์การ (Engaged Employee) ซึ่งหมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อองค์การในภาพรวม ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

2. พนักงานแต่ละกลุ่มอายุโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

3. พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

4. พนักงานทุกกลุ่มอายุการทำงานโดยรวมมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุการทำงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

5. พนักงานทุกระดับตำแหน่งงานโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

6. พนักงานทุกกลุ่มเงินเดือนโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับเงินเดือนไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ตอนที่ 4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย

มาก จำนวน 7 ปัจจัย ประกอบด้วย มีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกศูนย์ไปรษณีย์อย่างชัดเจน จัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละศูนย์ไปรษณีย์มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด มีการจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดย รวมอยู่ในระดับดี มีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม และปลอดภัยให้กับพนักงาน มีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน มีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ และมีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ เพียงปัจจัยเดียวได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การในด้านงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง พนักงานมีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ และมีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ จำนวน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอ มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความ สามารถของพนักงาน

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 9 ปัจจัย ประกอบด้วย มีการกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความ สามารถ (Competency) ทั้งด้านองค์การและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงานแต่ละคน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม/การพัฒนาและการจ่ายค่าตอบแทน สามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่ดีขึ้นในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงานที่ทำลงไปในงาน มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์การอื่น ในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ และมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย มีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและคลอบคลุมทุกหน้าที่ มีการส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงาน มีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ โดยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่พนักงานทุกคน ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ให้แก่พนักงาน และมีความคิดเห็นในระดับเฉย ๆ จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมิน (Feedback) ให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ

ตอนที่ 4.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่า อายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุการทำงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เงินเดือนของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ และภาพรวมความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.433 และ ระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 4 ด้านคิดเป็นร้อยละ 18.70 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 81.30 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ไม่สูงมากนัก แต่เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กว่า 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านองค์การสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การในระดับผูกพันต่อองค์การ (Engaged) โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ท่านมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน และ ปณท.เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่เลือกทำงานด้วย นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) สถาบันวิจัยและองค์การที่ปรึกษา ที่ได้แบ่งประเภทของพนักงานที่ผูกพันต่อองค์การไว้หมายถึง พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือซึ่งพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งความสอดคล้องของผลการศึกษานี้ น่าจะเกิดจาก ลักษณะขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจเหมือนกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของ Burke, Inc. Research (2003) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษางานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์การนั้น ๆ และเสียสละเพื่อองค์การ สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ช่วยเหลือองค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์การ

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ และ ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันน่าจะเกิดจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของงานที่ปฏิบัติและลักษณะการประกอบกิจการในแต่ละองค์การมีความแตกต่างกันและหลักเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

1. ด้านองค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การในระดับเห็นด้วยมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การยังสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ขององค์การ การสื่อสารให้พนักงานได้ทราบอย่างสะดวกและทั่วถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีความสอดคล้องของนโยบายและกลยุทธ์ระหว่างส่วนกลางและศูนย์ไปรษณีย์ การจัดระบบ/วิธีการทำงานอย่างมีมาตรฐาน การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม มีกฎระเบียบที่ชัดเจนและเป็นธรรม และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถส่งผลทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การอย่างยั่งยืนได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Burke, Inc.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Research (2003) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

2. ด้านงาน

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านงานในระดับเห็นด้วยมาก แต่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านงานไม่สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ ซึ่งประกอบไปด้วยความคิดเห็นด้าน พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอ มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ที่พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบไปด้วยความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความหลากหลายของงาน และความมีอิสระในการทำงานของพนักงาน ซึ่งความแตกต่างของผลการศึกษานี้น่าจะเกิดจาก ลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน และลักษณะขององค์การแตกต่างกัน ทำให้พนักงานที่ตอบแบบสอบถามของทั้ง 2 องค์การเกิดความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันน่าจะเกิดจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติและลักษณะขององค์การมีความแตกต่างกัน

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับเห็นด้วยมาก แต่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ ซึ่งประกอบไปด้วยความคิดเห็นด้านการวางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน การทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ มีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และได้รับการอบรมตามความเหมาะสมของงาน มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ เหล่านี้จะแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อพนักงานขององค์การ ว่าองค์การมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในอาชีพมีความมั่นคงในการทำงานและได้รับการดูแลเอาใจใส่เพื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ก่อให้เกิดการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ และเบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ดีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานดีตามไปด้วย และย่อมทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การ ร่วมกันและเกิดความรู้สึกผูกพันตามมา

4. ด้านภาวะผู้นำ

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านภาวะผู้นำ ในระดับเฉยๆ แต่ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านภาวะผู้นำไม่สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมได้ ซึ่งประกอบไปด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาที่ได้มีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงาน ให้คำแนะนำและแนวทางความก้าวหน้า รับฟังความเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผล และมีวิสัยทัศน์ที่กว้าง นั้นจะสามารถส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้ หากมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ที่ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย พนักงานและความรู้สึกในจิตใจของพนักงาน และ ความสามารถของหัวหน้างานในการสร้างเงื่อนไขที่สามารถสนับสนุนให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

3. ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การกับระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์การในด้านองค์การ ด้านงานและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านภาวะผู้นำ ในระดับเฉยๆ โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์การในด้านองค์การและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงาน และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ โดยระดับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์การทั้ง 4 ด้าน กับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เชิงบวกต่อกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องค์การในด้านองค์การ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดได้ ซึ่งตรงกับกรอบความคิดของ R.M. Steers (1977) ที่ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน โดยลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และประสบการณ์ในงาน โดยประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้แก่ ความรู้สึกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์การ องค์การพึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทัศนคติที่มีต่อเพื่อร่วมงานและองค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Burke, Inc. Research (2003) ที่ได้กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์การ (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career /Profession) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำ (The job) และผู้จัดการ (Manager) และสอดคล้องกับการศึกษาของพิชญากุล ศิริปัญญา ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ที่พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับต่ำที่สุดคือมีค่าเฉลี่ย 3.38 โดยเมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยด้านภาวะผู้นำ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 แสดงว่าองค์การควรพิจารณาปรับปรุงปัจจัยย่อยนี้เป็นอันดับแรก และ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่ำรองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมิน (Feedback) ให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างและนำมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.39 ตามลำดับ ซึ่งควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงต่อไป

3. พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่มีตำแหน่งลูกจ้าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านงานและด้านภาวะผู้นำ ในระดับเห็นเฉยๆ

4. พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตำแหน่งลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมมากกว่าตำแหน่งงานพนักงาน แต่น้อยกว่าตำแหน่งหัวหน้า

5. พนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านงาน และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเดียวกัน

6. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในภาพรวมได้ โดยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านองค์การสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมได้ ส่วนปัจจัยด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำ ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมได้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานศูนย์ไปรษณีย์ ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์ เขต 5 ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่าในภาพรวมพนักงานของบริษัทมีความผูกพันกับองค์การ แต่เพื่อเป็นการรักษาและพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างยั่งยืน ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดต่อไป ผู้ศึกษาจึงขอนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย จะพบว่า ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ย่อย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีเพียงปัจจัยด้านมีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพียงปัจจัยเดียวที่มีความคิดเห็นระดับเฉยๆ แสดงว่า พนักงานรู้สึกว่าไม่ค่อยได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นให้แก่หัวหน้า รวมทั้งหัวหน้าก็ไม่ได้รับฟังความคิดเห็นของพนักงานเท่าที่ควร ดังนั้น บริษัทควรนำเอาระบบข้อเสนอแนะมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่างๆ ให้แก่องค์การ และในการระหว่างการปฏิบัติงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาควรจะรับฟังและพิจารณาข้อเสนอต่างๆของพนักงาน ตลอดจนให้คำอธิบายและข้อเสนอแนะที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์การ

2. ด้านงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย จะพบว่า มี 2 ปัจจัย ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ได้แก่ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอและมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่า ระดับพนักงาน (พนักงานไปรษณีย์และพนักงานปฏิบัติการ)และลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ แต่ระดับหัวหน้า (หัวหน้าศูนย์ ผู้ช่วยหัวหน้าศูนย์และหัวหน้าแผนก) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แสดงว่า พนักงานระดับลูกจ้าง (เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์) และพนักงาน (พนักงานไปรษณีย์และพนักงานปฏิบัติการ)รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานยังไม่เพียงพอ ลักษณะการมอบหมายงานให้ไปดำเนินการ ไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ คิดว่าตนเองต้องรับผิดชอบในการทำงานมาก แต่ได้รับผลตอบแทนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น บริษัทควรมีการสำรวจจำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานและดำเนินการจัดเตรียมให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงกำหนดระยะเวลาในการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการสำรวจสภาพที่ทำงานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดและดำเนินการปรับปรุงให้เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาหัวหน้าต้องพิจารณามอบหมายงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และให้การสนันสนุนการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แก่พนักงานที่ยังมีความรู้ไม่เพียงพอ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์การต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย จะพบว่า มี 3 ปัจจัย ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ได้แก่ มีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและคลอบคลุมทุกหน้าที่ มีการส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจจะนำหลักการบริหารจัดการต่างๆ มาพัฒนาทั้งระบบ มีการกำหนดสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละสายงาน มีการบริหารจัดการความรู้ในองค์การ การจัดให้พนักงานได้รับการอบรม ในหลักสูตรที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ได้แก่ หลักสูตรพื้นฐานของแต่ละสายงาน หลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้างาน ผู้บริหาร เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานและเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ากับองค์การ การจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้และเป็นธรรม ได้แก่ ประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบ 360 องศา จะเป็นส่วนช่วยให้พนักงานเกิดรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และเกิดขวัญกำลังใจที่ดี และการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงานควรพิจารณาตามความรู้ความสามารถ และสมรรถนะการทำงานด้านต่าง ๆ ที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติ พร้อมมีการแจ้งผลการประเมินให้ได้รับทราบจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และทำให้พนักงานเกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เพื่อสนองตอบความต้องการขององค์การและเกิดความผูกพันได้อย่างยั่งยืน

4. ด้านภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญต่อการมีภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานในส่วนต่างๆขององค์การ เพราะผู้บังคับบัญชาหัวหน้างาน เป็นผู้ที่ต้องทำงานใกล้ชิดกับพนักงานในทุกระดับ เป็นผู้วางแผน ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ลุล่วงประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยองค์การจะต้องวิธีการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีจริยธรรม ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์การ และมีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมหัวหน้างานเกี่ยวภาวะผู้นำ เพื่อพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำสามารถควบคุมสั่งการพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ซึ่งการที่องค์การมีผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เกิดความสามัคคี และมีการทำงานเป็นทีมที่ดี ทำให้องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved