

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา และมีข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน มาใช้ในการศึกษา

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามพนักงานของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้า จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล แบบวัดของรัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดของ Whitley & Putzier และแบบวัดของกาญจนา นุใจกอง ซึ่งดัดแปลงจากแบบวัดของ Allen & Mayer ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 88.6 อายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 55.7 สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 54.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 37.2 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 31.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 48.6

ความพึงพอใจในงานด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อจำแนกตามสายงานสังกัด อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ทุกสายงาน ทุกระดับอายุงาน และทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมากเช่นกัน

ความพึงพอใจในงานด้านคุณค่าของงาน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อจำแนกตามสายงานสังกัด อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ทุกสายงาน ทุกระดับอายุงาน และทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมากเช่นกัน

ความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงาน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อจำแนกตามสายงานสังกัด อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ทุกสายงาน ทุกระดับอายุงาน และทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมากเช่นกัน

และความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อจำแนกตามสายงานสังกัด อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ทุกสายงานและทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สรุปความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 โดยมีความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณค่าของงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ

ด้านความรู้สึกผูกพันของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทฯ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามสายงานสังกัด อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสายงานสำนักงานและสายงานบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสายงานผงซักฟอกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี มีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. อนุปริญญา มีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ พบว่า

อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ

ด้านความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีประเด็นสำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณค่าของงาน แสดงให้เห็นว่าสัมพันธภาพในงานและคุณค่าของงานมีส่วนสำคัญที่อาจส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ เพราะลักษณะการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ภายในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานที่ต้องอาศัยทำงานร่วมกัน พนักงานในแต่ละสาขามีระยะเวลาในการทำงานแต่ละช่วงแต่ละวันร่วมกันค่อนข้างมาก ทั้งในเรื่องการเดินทาง ติดต่อกัน การรับส่งสินค้าต่าง ๆ ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกันอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Alderfer (รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์, 2545) ที่กล่าวว่า ความต้องการมีสัมพันธภาพ เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานได้ และทฤษฎีของ Whitley & Putzier (1994) ที่กล่าวถึงคุณค่าของงานว่า การรับรู้ถึงความสำคัญของงานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่าต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อวิชาชีพ และต่อสังคม จะส่งผลดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg, Mausner & Synderman (1959) ที่กล่าวถึงปัจจัยป้องกันที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานว่า ส่วนหนึ่งจะมาจากเรื่องความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนสำคัญที่อาจส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ โดยผู้ที่มีอายุงานมากขึ้นจะมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ มากขึ้นตาม ส่วนผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่าก็จะรู้สึกผูกพันน้อยกว่าเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่ปฏิบัติงานมานานย่อมรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันในหน้าที่การงานของตน อีกทั้งช่วงระยะเวลาที่อยู่ในบริษัทฯ นานย่อมได้รับการตอบรับที่ดีจากทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งผู้บริหารในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องสัมพันธภาพในงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ ส่วนผู้ที่มาทำงานไม่นานย่อมขาดความรู้สึก และผลตอบแทนในด้านนี้ จึงยังไม่เกิดความรู้สึกผูกพันมากนัก สอดคล้องกับทฤษฎีของ Mowday, Porter and Steers (1982) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกผูกพันที่มีต่อองค์กร

สำหรับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ ทั้งนี้อาจเนื่องจากระดับรายได้ของพนักงาน (ไม่รวมค่าคอมมิชชั่น) เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 94.3) อยู่ในระดับใกล้เคียงกันนั่นเอง

นอกจากนี้จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดการส่งเสริมความผูกพันกับบริษัทฯ โดยเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นความรู้สึกผูกพันที่มีต่อบริษัทก็มากขึ้นมากขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับนั้น ลักษณะดังกล่าวอาจเนื่องจากสภาพวิถีการดำรงชีพให้อยู่รอดในสังคมปัจจุบันต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีจากบริษัทฯ ทั้งเรื่องเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการ รวมจำนวนวันลาวันหยุดต่าง ๆ สำหรับพนักงานแต่ละคนที่มีความเหมาะสม นับเป็นสิ่งจำเป็นอันดับต้น ๆ ที่จะก่อให้เกิดความผูกพันใจและความผูกพันต่อบริษัทฯ สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานดีตามไปด้วย เพราะการได้รับการยอมรับจากบริษัทฯ การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทำงานย่อมทำให้เกิดความรู้สึกในความเป็นบริษัทฯ ร่วมกัน และเกิดความรู้สึกผูกพันตามมา ส่วนด้านคุณค่าของงานนั้น เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนให้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ รวมถึงได้ปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบในงานที่เหมาะสม ย่อมทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่

กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานที่มุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้น ๆ เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและบริษัทฯ จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯ ตามมาเช่นกัน ซึ่งลักษณะต่าง ๆ ข้างต้นสอดคล้องกับ Allen and Meyer (1990) ที่กล่าวว่า หากบุคคลได้รับความพึงพอใจซึ่งมาจากการตอบสนองต่อคาดหวังหรือความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคลแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. บริษัทฯ ควรส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ รวมถึงลักษณะด้านต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท และควรพิจารณาเรื่องด้านผลประโยชน์ตอบแทนสำหรับพนักงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน รวมถึงประเด็นการให้โอกาสพนักงานได้เลื่อนตำแหน่งด้วย เพื่อเกื้อหนุนและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและความผูกพันต่อบริษัทมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. บริษัทฯ หรือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ควรจัดทำนโยบาย แผนงาน โครงการหรือการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติ เจตคติที่ดีต่อบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความผูกพันมากขึ้น โดยเริ่มแรกอาจทำเป็นแผนระยะสั้น เพื่อพิจารณาผลที่ได้รับ หากประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจึงค่อยปรับเป็นแผนระยะยาวต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบ กระบวนการ หรือการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) กับศูนย์กระจายสินค้าในจังหวัดอื่น ๆ
3. ควรศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน