

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์กรธุรกิจระยะสาย เพื่อให้องค์กรเข้าใจและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกและเป็นแนวทางในการป้องกันปัญหาที่ทำให้พนักงานลาออกจากองค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานองค์กรธุรกิจระยะสาย จำนวน 205 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ซึ่งประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิตามลักษณะของหน่วยงานหลักภายในองค์กรและดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน เป็นแบบให้ เลือกตอบและเติมคำ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมี 4 องค์ประกอบ คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบไปด้วย 6 มิติคือ วัฒนธรรมเน้นผลงาน วัฒนธรรมเน้นคน วัฒนธรรมมองมุมกว้าง วัฒนธรรมระบบปิด วัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และวัฒนธรรมเน้นผลการปฏิบัติงาน จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้านคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติและความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 20 ข้อ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามผ่านทางฝ่ายบุคคล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ก็ทำการตรวจสอบคัดเลือกรูปแบบสอบถามเฉพาะชุดที่ตอบอย่างสมบูรณ์ ได้จำนวน 205 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's product moment correlation coefficient) วิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.2 มีอายุ 20 – 25 ปี ร้อยละ 53.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 98.5 ทำงานในตำแหน่งระดับพนักงานประจำ ร้อยละ 72.2 มีอายุงาน 1 – 2 ปี ร้อยละ 56.1 และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 1 – 2 ปี ร้อยละ 58.1

2. พนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแล้ว พบว่า องค์ประกอบของความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการขาดการมีส่วนร่วมใน

การทำงาน ($\bar{X} = 3.25$) การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.10$) ด้านบทบาทในการทำงาน ($\bar{X} = 3.09$) และด้านความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในการทำงาน ($\bar{X} = 2.77$)

3. พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ วัฒนธรรมเน้นผลงาน ($\bar{X} = 3.48$) วัฒนธรรมเน้นผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.45$) วัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด ($\bar{X} = 3.34$) วัฒนธรรมเน้นมุมมองกว้าง ($\bar{X} = 3.19$) วัฒนธรรมเน้นระบบปิด ($\bar{X} = 3.04$) และวัฒนธรรมเน้นคน ($\bar{X} = 2.70$)

4. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.30$) และความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 3.15$)

5. พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$)

6. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

7. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุงาน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

8. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

9. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจที่จะลาออกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ร้อยละ 41.4 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงพนักงานมีความรู้สึกกดดันและวิตกกังวลในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเป็นแรงขับให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรควรจะรักษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานในระดับนี้ไว้ โดยการสร้างความท้าทายในการทำงานให้กับพนักงานและควบคุมปริมาณงานของพนักงานให้อยู่ในความเหมาะสม เพื่อพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานที่มาจากการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุด ซึ่งองค์กรควรพิจารณาแก้ไขสองด้าน คือด้านแรก การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง โดยผู้บริหารควรมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รู้จักรับผิดชอบในส่วนงานของตนอย่างแท้จริงและเกิดความภาคภูมิใจเมื่องานบรรลุผลสำเร็จ ด้านที่สอง การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงนโยบาย โดยในการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร ควรคำนึงถึงการยอมรับของพนักงาน และกำหนดนโยบายที่มาจากความคิดเห็นและข้อเสนอของพนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจและลดการต่อต้านภายในองค์กรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้

3. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงถึงพนักงานมีแนวคิด ค่านิยม เป้าหมายและพฤติกรรมที่สอดคล้องกันในระดับปานกลาง เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ วัฒนธรรมเน้นผลงาน วัฒนธรรมเน้นผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมเน้นคน วัฒนธรรมเน้นมองมุมกว้าง วัฒนธรรมระบบปิดและวัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด ซึ่ง

การที่จะทำให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากขึ้น องค์การควรปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การให้พนักงานได้เรียนรู้ เข้าใจและสามารถปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันได้ โดยการแสดงวัฒนธรรมองค์การให้เห็นเด่นชัดและสอดคล้องวัฒนธรรมลงไปในระบบการบริหารองค์การ เช่น การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม และการประเมินการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในระบบการทำงานขององค์การอย่างแท้จริง

4. จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติและความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น องค์การควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยการสร้างแนวทางการดำเนินงานที่ได้รับการยอมรับจากพนักงาน รวมถึงการให้ความสำคัญในการดูแลและพัฒนาพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานและมีความทุ่มเท พยายามทำงานอย่างสุดความสามารถให้กับองค์การตลอดจนมีความต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป

5. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกลดลง องค์การควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น รวมถึงตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานกับความต้องการขั้นสูง และเน้นความยุติธรรมภายในองค์การ ตามทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (Schultz และ Schultz, 1994: 232) โดยองค์การควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกัน และหาวิธีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม

6. จากผลการวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นเท่าใดจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อย ซึ่งองค์การควรให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานกลุ่มนี้ให้มากขึ้นโดยการสนับสนุนผลักดันให้พนักงานได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพื่อทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นเวลานานจะผ่านการเรียนรู้และปรับตัวในการทำงาน ที่จะสามารถเข้าใจลักษณะการทำงานในองค์การและตอบสนองความต้องการขององค์การได้

จากผลการวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านวัฒนธรรมเน้นผลงาน วัฒนธรรมเน้นคน วัฒนธรรมมองมุมกว้าง

วัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด วัฒนธรรมเน้นผลการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์การโดยรวม ซึ่งองค์การควรให้ความสำคัญกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน โดยควรฝึกกระตุ้นพนักงานให้รับรู้แนวคิด แนวทางปฏิบัติขององค์การอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับองค์การได้หรือเรียกว่า การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งอาจทำได้โดยการฝึกอบรม การให้ข้อมูลกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

7. จากผลการวิจัยที่พบว่าความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านวัฒนธรรมเน้นผลงาน วัฒนธรรมเน้นคน วัฒนธรรมมองมุมกว้าง วัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด วัฒนธรรมเน้นผลการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและความผูกพันต่อองค์การ หากองค์การต้องการให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยลง องค์การควรให้ความสำคัญกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน ซึ่งองค์การควรแสดงวัฒนธรรมองค์การออกมาให้เห็นเด่นชัด โดยใช้วิธีการสื่อสารต่างๆ ที่สามารถทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจแนวทาง และลักษณะการทำงานขององค์การได้ ส่วนการสร้างคามผูกพันต่อองค์การ สามารถทำได้โดยการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งองค์การควรทำการสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม

จากผลการวิจัยที่พบว่าความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุงาน ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และความเครียดในการทำงาน โดยการที่จะรักษาพนักงานที่มีอายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นเวลานานให้ทำงานกับองค์การต่อไป องค์การควรดูแลเอาใจใส่ในด้านการตอบสนองความต้องการและการให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มนี้มากขึ้น ส่วนความเครียดในการทำงานนั้นเป็นปัญหาที่ทำให้บั่นทอนจิตใจและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น องค์การจึงต้องพยายามหาวิธีการในการลดปัญหาที่เกิดจากความเครียดในการทำงานลง และในปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงานซึ่งพบว่าพนักงานตำแหน่งที่สูง / ต่ำกว่าพนักงานประจำจะมีความตั้งใจที่จะลาออกมากกว่าพนักงานประจำ ทางองค์การควรทำความเข้าใจจุดด้อยของลักษณะการทำงานของแต่ละระดับตำแหน่งงานที่ทำให้พนักงานในตำแหน่งงานนั้น เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น บทบาทในการทำงานที่น้อยเกินไปของพนักงานตำแหน่งระดับต่ำ ซึ่งอาจจะปรับปรุงโดยการเพิ่มบทบาทและเพิ่มอำนาจในการทำงานให้กับพนักงานดังกล่าว ส่วนพนักงานในตำแหน่งระดับสูงอาจมีปัญหาด้านภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานที่มาก ซึ่งทางองค์การอาจช่วยบรรเทาปัญหานี้โดยการสร้างทีมงานที่ดีที่สามารถช่วยแบ่งเบาหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การธุรกิจกระดาษเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้พหุการณ์กับพนักงานในองค์กรอื่นได้ ดังนั้นควรขยายผลการศึกษาโดยการศึกษา กับกลุ่มประชากรในบริษัทเอกชนอื่นๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานนั้นควรขยาย การศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เนื่องจากว่าอาจจะมีตัวแปรอื่นที่สามารถหาความสัมพันธ์กับทั้งสอง ตัวแปรและสามารถพยากรณ์ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ เช่น ความพึงพอใจในการ ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อ องค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานในแต่ละฝ่าย ซึ่งพนักงานแต่ละฝ่ายอาจจะมีมุมมอง ที่แตกต่างกันไป