

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามกรอบวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานของการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ภาพรวมของการศึกษา

จุดมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 253 คน ภายใต้กรอบทฤษฎีพฤติกรรม ความเชื่อ และทัศนคติ (Theory of Reasoned Action: TRA) ตามแนวคิดของ Martin Fishbein and Ajzen (1975, 1980) เพื่อใช้เป็นกรอบการอธิบาย แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ค่านิยมในการทำงาน (Work Values) ตามแนวคิดของ ซุปเปอร์ (Super, 1970) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1987)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามมีข้อคำถามรวมทั้งหมด 46 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่วนที่ 2 แบบสอบถามค่านิยมในการทำงานส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้นำไปทดสอบกับพนักงานทั้ง 2 บริษัท ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.923

การเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลา 2 สัปดาห์ แบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 253 ชุด เก็บคืนมาได้ และข้อมูลมีความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 253 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Simple Regression Analysis ด้วยวิธี Enter) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis ด้วยวิธี Stepwise) เพื่ออธิบายเพิ่มเติมจากสมมุติฐาน

ผลการวิจัยนี้ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชันวายในองค์กร เป็นการสนับสนุน การสร้างความผูกพันในองค์กร และการรักษาพนักงาน กลุ่มเจเนอเรชันวาย ต่อความสำเร็จของธุรกิจ

สรุปผลการวิจัย

พนักงานเจเนอเรชันวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย การศึกษาระดับปริญญาตรี ช่วงอายุการทำงาน อยู่ระหว่าง 4-6 ปี สถานภาพสมรสแล้วและรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.500.001-3.500.000 กีบ (ประมาณ 10,001-14,000 บาท)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับสำคัญ มากที่สุด และค่านิยมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่ เกี่ยวข้องด้านความมีศักดิ์ศรี ด้านความสำเร็จ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านความ หลากหลายของงาน และด้านความมีอิสระอยู่ในระดับสำคัญมากตามลำดับ

พนักงานเจเนอเรชันวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพฤติกรรมकारเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมकारเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรทั้งหมดอยู่ในระดับสูงโดยเรียงลำดับจากสูงไปหาน้อยด้านพฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือตามลำดับ

2. ผลการวิจัยในส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อทดสอบสมมติฐานจากผลการวิจัย พบว่า ค่านิยมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมकारเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

3. ผลการวิจัยในส่วนที่สอง การทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมकारเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ดังนี้

3.1.1 ค่านิยมในการทำงานด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา มีความสัมพันธ์ในเชิง บวกกับพฤติกรรมकारเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.2 ค่านิยมในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.3 ค่านิยมในการทำงานด้านความมีอิสระมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.4 ค่านิยมในการทำงานด้านความมีศักดิ์ศรีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

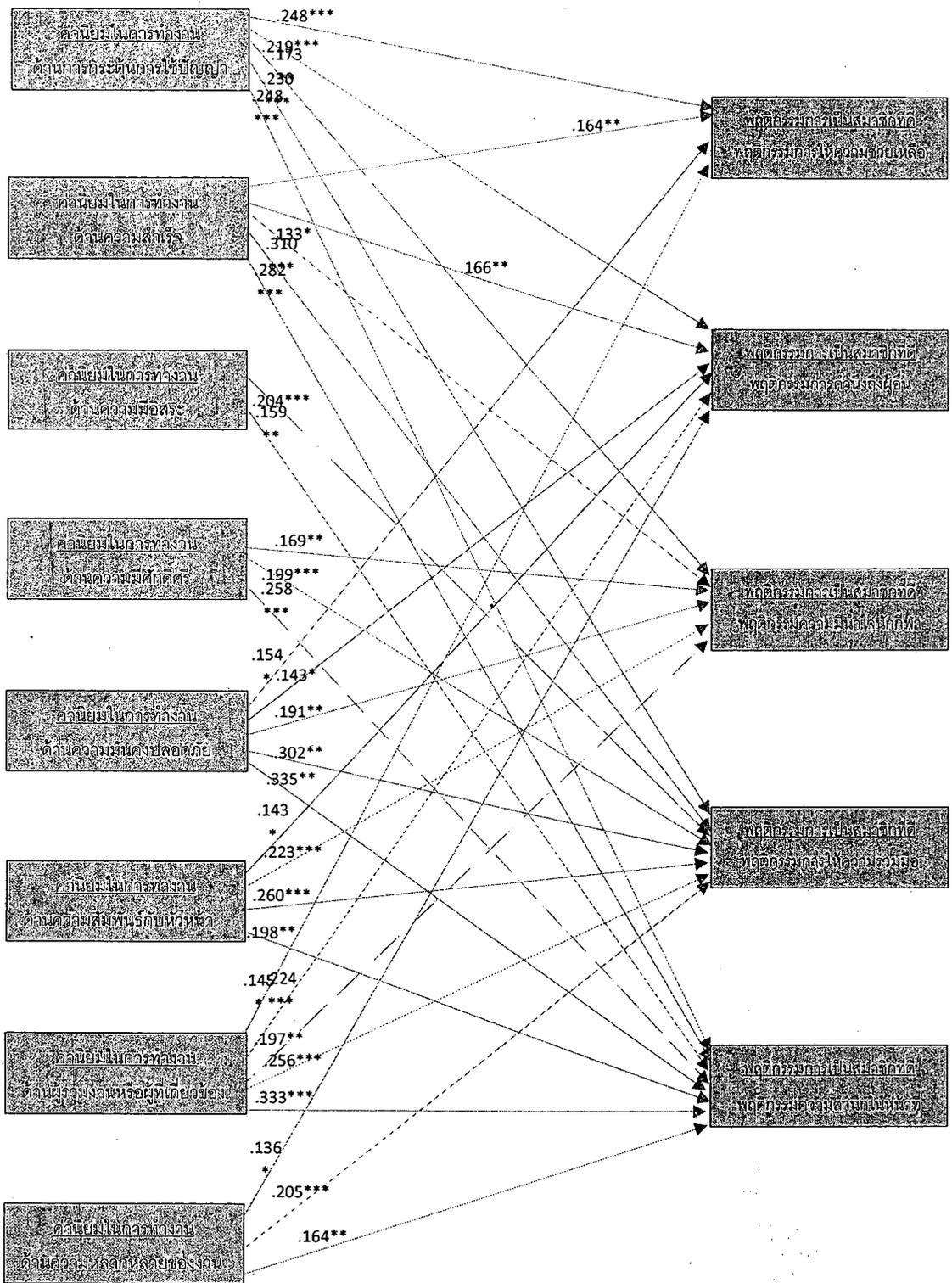
3.1.5 ค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.6 ค่านิยมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.7 ค่านิยมในการทำงานด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.1.8 ค่านิยมในการทำงานด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นพฤติกรรมการให้ความร่วมมือพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (ดังแสดงในภาพ 8)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย



***นัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (สีเขียว) **นัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (สีฟ้า) *นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (สีแดง)

ภาพ 8 แสดงผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

3.2 ผลการวิจัยในที่สาม ค่านิยมในการทำงานด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ค่านิยมในการทำงานด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย ค่านิยมในการทำงานด้านความมีอิสระ และค่านิยมในการทำงานด้านความสำเร็จ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

สิ่งที่ค้นพบในงานวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันน้อย (Runyon, et al., 1996) ทุกด้านซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eric Chester (n.d. อ้างอิงใน เมทินี สิริสาร, 2554, หน้า 9) กลุ่มคนเจเนอเรชันวาย ไม่มีความอดทน ไม่ค่อยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่ มีลักษณะตรงไปตรงมา และมีความอยากรู้อยากเห็นอยู่เสมอ

พนักงานเจเนอเรชันวาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ ค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีความมั่นคงปลอดภัยเป็นงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าม้งานทำตลอดไปไม่ต้องกังวลว่าถูกปลดออก ไล่ออก หรือไม่ม้งานทำจากแนวคิดของ Robbins (1996 อ้างอิงใน รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง, 2005, หน้า 15) ได้อธิบายว่า กลุ่มคนเจเนอเรชันวาย ที่มองว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็นเรื่องปกติ และพอใจกับการเปลี่ยนแปลง โดยสอดคล้องกับ (ภูเบศร์ สมุทรจักร, 2557) ที่กล่าวว่า ในประเทศไทยพนักงานเจเนอเรชันวาย มีอัตราการเทิร์นโอเวอร์ (เข้า-ออก) และมีคนเจเนอเรชันวายเข้ามาแทนที่สูง ซึ่งทำให้องค์กรเสียเงินก้อนใหญ่ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลของงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Erickson (2009) ได้อธิบายว่าคุณลักษณะร่วมของกลุ่มคนเจเนอเรชันวาย มีความไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามถิ่นที่อยู่ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางสังคม และเศรษฐกิจที่บุคคลนั้นร่วมเผชิญด้วยกันมา แม้อยู่ในประเทศเดียวกัน ก็มีบุคลิกภาพ ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

จากผลที่ค้นพบในงานวิจัยขององค์กรควรให้ความสำคัญ มุ่งเน้น ส่งเสริม และสนับสนุน พัฒนาพนักงานเจเนอเรชันวายให้เห็นความสำคัญของค่านิยมในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร และเพื่อที่บุคลากรสามารถให้ความร่วมมือกับองค์กรในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวง เวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งใช้ทฤษฎีพฤติกรรม ความเชื่อ และทัศนคติ (Theory of Reasoned Action: TRA) ตามแนวคิดของ Martin Fishbein and Ajzen (1975, 1980) ผลที่ได้รับจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานเจเนอเรชันวายมีความคิดเห็นต่อค่านิยมในการทำงาน อยู่ในระดับสำคัญมากและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลของงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปร ค่านิยมในการทำงานด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่ เกี่ยวข้อง ค่านิยมในการทำงานด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ค่านิยมในการทำงานด้านความ มั่นคงปลอดภัย ค่านิยมในการทำงานด้านความมีอิสระ และค่านิยมในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอาจเป็นไปได้ว่า แต่ละบุคคล มีค่านิยมในการทำงานหลายด้านพร้อมๆ กันก็ได้ โดยค่านิยมในการทำงานแต่ละด้านของบุคคล เป็นตัวกำหนดแนวทางพฤติกรรมการทำงานของบุคคลรวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้วย (มันชยา จันทเขต, 2551) ดังนั้น องค์กรจึงต้องพยายามรักษาระดับค่านิยมในการ ทำงานด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ด้านความสำเร็จด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในระดับสูงหรือสูงยิ่งขึ้น ซึ่งค่านิยมนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรครบทั้ง 5 ด้าน นอกจากนี้ องค์กรต้องสร้างค่านิยมด้านความมีอิสระ ด้านความมีศักดิ์ศรี ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และด้านความหลากหลายของงานให้ทั่วถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจ นักกีฬา พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เพราะสิ่งเหล่านี้ แสดงให้เห็นถึงพลังของบุคลากรในองค์กร ในการให้ความร่วมมือกับองค์กรในการปฏิบัติงานให้ บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายงานมีคุณภาพและผู้ร่วมงานทำให้องค์กรรักษาพนักงานให้อาศัยอยู่ และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานภายในได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ซึ่งมีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างมาก

ข้อจำกัดในการทำวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม การอภิปรายผลการวิจัยช่วยให้เห็นภาพชัดเจนมากขึ้น แต่งานวิจัยนี้ ก็ยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถครอบคลุมในบางประเด็น ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำวิจัยค้นคว้าในหัวข้อนี้ต่อไปในอนาคต

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่จำกัดเพียงในพื้นที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 2 บริษัทเท่านั้น ซึ่งอาจไม่สามารถเปรียบเทียบหรือใช้ได้จริงในบางเขตพื้นที่
2. กลุ่มตัวอย่าง การตอบแบบสอบถามด้วยการประเมินตัวเอง ผู้ตอบแบบสอบถามอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
3. ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและ ผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดอาจยังไม่มากพอ ($\alpha > 0.7$) การวิจัยครั้งต่อไปจึงต้องให้ความสำคัญของการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ลักษณะของประชากรในการศึกษาในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับพนักงานปฏิบัติการในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ เท่านั้นดังนั้นการศึกษานี้ในครั้งต่อไป จึงควร
 - 1.1 ศึกษาเปรียบเทียบพนักงานเป็นสายงานในแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถให้มุมมองที่แตกต่าง
 - 1.2 ขยายขอบเขตไปยังประชากรที่ทำงานอยู่ต่างจังหวัดด้วย (ถ้ามี) เพื่อเปรียบเทียบ
 - 1.3 ทำการศึกษาให้ครอบคลุมพนักงานครบทั้งหมด 3 กลุ่ม ซึ่งนับตั้งแต่ Baby Boomer, Generation X (GenX) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไรกับข้อมูลที่ได้จากประชากรที่เป็นพนักงาน Generation Y (GenY)
 - 1.4 การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นการสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ให้ลึกซึ้งได้