

บทที่ 5

สรุปและเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัท โพรเพกซ์เนล มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิสเขต จำกัด ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยศึกษาเฉพาะพนักงานส่งเสริมการขายเท่านั้น และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสัญญาจ้าง

พนักงานส่งเสริมการขายของบริษัท โพรเพกซ์เนล มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิสเขต จำกัด มีความผูกพันกับองค์กรระดับมาก โดยพนักงานยังมีความคาดหวังไว้ว่า การได้เข้าร่วมงานกับบริษัท จะเป็นผลให้ก่อให้เกิดผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีจากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นเรื่องความมีชื่อเสียงขององค์กรในลำดับต้น ดังนั้นในสัญญาจ้าง ที่ครอบคลุมกฎระเบียบต่าง ๆ ล้วนแล้วซึ่งได้รับการยอมรับจากพนักงานเป็นอย่างดี และควรอ้างไว้ซึ่งกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ดี และส่วนที่ควรปรับปรุง บริษัท ควรเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินการแก้ไขด้วยจะดีที่สุด และเป็นที่ยอมรับ

ส่วนผลการศึกษาสัญญาจ้างของ บริษัท เบิลค แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด พบว่ามีความผ่อนคลายเกี่ยวกับกฎระเบียบมากกว่า จากการที่บริษัทฯ อยู่ในระยะดำเนินการหลังจากก่อตั้งมาได้ไม่นาน จึงจำเป็นต้องลดเงื่อนไขต่าง ๆ ลงไป เพื่อให้ง่าย และมีความคล่องตัวสูงในการบริหารจัดการ ควบคุมดูแลพนักงาน หากมีความเข้มงวดมากเกินไปนัก อาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจที่ดำเนินอยู่ได้ และในอนาคตเมื่อบริษัทมีชื่อเสียงในระดับหนึ่งจึงจะสามารถ ปรับปรุงพัฒนาสิ่งบกพร่องได้โดยมีความชัดเจน แน่นนอนยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20–23 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นโสด มีอายุงานในองค์กรนี้ต่ำกว่า 6 เดือน และ 1-2 ปีขึ้นไป มีอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน 6 เดือน–1 ปี มีภาระหนี้สินในปัจจุบันมากกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ปัจจุบันไม่มีภาระในการอุปการะบุคคลอื่น มีเวลาพักระหว่างวันส่วนใหญ่มีเวลาพัก จำนวน 1 ชั่วโมง มีสิทธิในการลาหยุดพักผ่อนประจำปี 6 วัน ชั่วโมงการทำงานล่วงเวลาต่อเดือนมี จำนวน 1–8 ชั่วโมง และส่วนใหญ่มีลักษณะการทำงานแบบยืนทั้งวัน ($\bar{X}$)

3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อนิยามความผูกพัน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อนิยามความผูกพันในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องความมีชื่อเสียงขององค์กร ($\bar{X} = 2.72$) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 2.62$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.54$ และ 2.44) รวมทั้งโอกาสความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.39$) ส่วนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.29$)

4. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของพนักงาน

พนักงานมีความคิดเห็นดังนี้

4.1 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตนเองมีความผูกพันต่อองค์กร คือ ลักษณะการทำงานขององค์กร (ร้อยละ 34.0) และการมีหัวหน้างานที่คอยรับฟังและคอยช่วยกันแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน (ร้อยละ 22.5)

4.2 ความต้องการให้องค์กรปรับปรุงเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา วันพักผ่อนประจำปี และโบนัส เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขาย” ผู้ศึกษามีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร โดยสรุปได้เป็นประเด็นดังนี้

1. ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ ของสตรีกับการมีอาชีพเป็นพนักงานส่งเสริมการขาย ภาพลักษณ์ที่เหมาะสมเช่น เครื่องแบบในการทำงาน โดยจะต้องสื่อออกไป โดยไม่เป็นการยั่วยุทางเพศ และในขณะเดียวกัน ยังคงสามารถสร้างการดึงดูดความสนใจให้เกิดขึ้นได้อีกด้วย
2. ควรจัดบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินของพนักงาน อาจจัดการอบรมพนักงานในรูปแบบของการให้ความรู้เกี่ยวกับการเลือกแหล่งที่มาของเงินกู้ ตลอดจนวิธีการแก้ไขอย่างเป็นขั้นตอน เมื่อประสบปัญหาด้านการชำระหนี้สินที่ได้กู้ยืมมา
3. ควรปรับปรุงระบบค่าตอบแทน และระบบการเลื่อนตำแหน่งเพื่อลดปัญหาอัตราการออกจากงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และโบนัส ตลอดจนการปรับปรุงระบบการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ตลอดจนการปรับปรุงนโยบายการบรรจุเป็นพนักงานประจำขององค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น
4. ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้พนักงาน ในบางครั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นสิ่งที่ไม่สามารถ ได้รับการแก้ไขปรับปรุงทุกกรณีไป แต่สิ่งที่สามารถทำได้ก็คือการผ่อนปรนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็เป็นสิ่งที่ควรดำเนินการปรับปรุงและแก้ไข
5. ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สำหรับการเปิดโอกาส ให้พนักงานที่มีประวัติการทำงานที่ดีได้เล่าประสบการณ์ในการทำงาน รวมไปถึงโอกาสที่ได้รับจากองค์กร ทั้งนี้ ก็เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเพื่อนพนักงาน ที่จะได้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไป
6. ควรวางระบบการรับข้อเสนอความคิดเห็น และเสริมสร้างความภาคภูมิใจในองค์กร ข้อเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานนั้น เป็นภาพสะท้อนถึงความไม่สมดุลในการทำงานได้ดีในระดับหนึ่ง ซึ่งจะต้องได้รับการพิสูจน์ข้อเท็จจริง และการแก้ไขตลอดจนการชี้แจงในที่สุด ซึ่งสิ่งนี้ยังช่วยเสริมสร้างความภาคภูมิใจในองค์กรได้อีกด้วย ในฐานะที่เป็นองค์กรซึ่งมีการบริหารจัดการ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการร่วมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเป็นหลัก

7. ควรจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงาน เนื่องจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน มีส่วนช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้ได้ บุคลากรที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษานิยามความผูกพันอื่น ๆ ที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่งเสริมการขาย
2. ควรศึกษานิยามความผูกพัน โดยศึกษาจากพนักงานส่งเสริมการขายขายบ้าง เพื่อ เป็นการเปรียบเทียบกัน