

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับสายงาน อายุงาน และระดับเงินเดือน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. เพื่อสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 94 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวน 76 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชุด คือ 1) แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ตามแนวคิดของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985) และของคัมมิงส์และวอลเลย์ (Cummings and Worley, 1997 จำนวน 29 ข้อ 2) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990) จำนวน 24 ข้อ และ 3) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาโดยวรท วิลาวรรณ (2546) ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) จำนวน 38 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 ระดับสายงานปฏิบัติการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีอายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีระดับเงินเดือน 15,000 - 30,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านนั้น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือด้านสังคมสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านนั้น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือด้านด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการคงอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ละด้านนั้น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 1.1 เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน 1.2 ระดับสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน 1.3 อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน 1.4 ระดับเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2.2 คุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2.3 คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2.4 คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
2.5 คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.6 คุณภาพชีวิตด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.7 คุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.8 คุณภาพชีวิตด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.9 คุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
3.1 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
4. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
4.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
4.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
4.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
4.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 การสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรต้น คือ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งแปดด้าน และความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สามารถทำนายได้ร้อยละ 3.9 ซึ่งสร้างสมการทำนายได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $125.479 + .744$ (ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ)

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1. ลักษณะส่วนบุคคล

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บได้ในเบื้องต้นได้แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะและรูปแบบของ องค์กรที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ว่าเป็นองค์กรที่ดำเนินการในรูปแบบของโรงงานอุตสาหกรรม สายงานการผลิตสารเคมี มีรายละเอียดคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

1.1 เพศ : พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 ส่วนเพศหญิงจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 (ตารางที่ 4.1, น.50) โดยปกติงานสายการผลิต มักนิยมใช้แรงงานเพศชายในการควบคุมดูแลเครื่องจักร แต่เนื่องจากบริษัทมีระบบการผลิตที่เป็น ระบบกึ่งอัตโนมัติ สามารถควบคุมระบบการผลิตในห้องควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จึงทดแทน แรงงานคนได้ส่วนหนึ่ง

1.2 ระดับสายงาน : พนักงานส่วนใหญ่ทำงานระดับสายปฏิบัติการ จำนวน 50 คน คิด เป็นร้อยละ 65.8 ในขณะที่มีระดับหัวหน้างานและระดับบริหารรวมกันมีจำนวน 26 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.2 (ตารางที่ 4.1, น.50) ซึ่งเป็นไปตามลักษณะโดยทั่วไปของธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ที่จะต้องมีพนักงานระดับสายปฏิบัติการจำนวนมาก เพื่อบริการควบคุมดูแลและการผลิต

1.3 อายุงาน : พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 (ตารางที่ 4.1, น.51) จากข้อมูลทางบริษัทได้ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลานานกว่า 15 ปี แต่จากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ ในปี 2547 บริษัทจึงได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภายในองค์กร จัดระบบภายในองค์กรใหม่ ทำให้พนักงานจำนวนหนึ่งลาออกไป และรับพนักงานใหม่เข้ามาแทน ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จึงแบ่งได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ พนักงานที่เป็นเลือดใหม่ มีอายุงาน 1 - 5 ปี และพนักงานที่เป็นเลือดเก่า มีอายุงานมากกว่า 10 ปี

1.4 ระดับเงินเดือน : พนักงานส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 (ตารางที่ 4.1, น.51) ระดับเงินเดือนดังกล่าวเป็นช่วงระดับเงินเดือนโดยเฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิต และเป็นระดับอัตราเงินเดือนที่อยู่ในระดับปานกลางของบริษัทเท่านั้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน

พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยคะแนนรวมอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 46 คน ระดับสูงจำนวน 29 คน และระดับต่ำมีเพียง 1 คนเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.49 (ตารางที่ 4.2, น.52) จะเห็นได้ว่าพนักงานค่อนข้างมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานกับบริษัท และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับสูงจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 (ตารางที่ 4.2, น.52) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงว่าบริษัทได้ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งล้วนก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงานเอง ทั้งในเรื่องของการกำหนดเป้าหมายวิธีการดำเนินงานของตนเองและการได้ใช้ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงาน บริษัทได้ริเริ่มให้มีการจัดตั้งกลุ่มงานใหม่ๆ และทำงานในลักษณะของการระดมสมองขึ้นมาเพื่อรองรับการแก้ปัญหาในระบบงานของทุกแผนกร่วมกัน อีกทั้งผลของการทำงานตรงนี้ก็เป็นที่ยอมรับต่อทีมผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ทางบริษัทแม้ในต่างประเทศยังให้การ

สนับสนุนให้พนักงานมีองค์ความรู้ใหม่ๆ โดยการให้รางวัลกับการประกวดการคิดค้นกลวิธีต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. สังคมสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางและระดับสูงจำนวนเท่ากันคือระดับละ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 (ตารางที่ 4.2, น.52) ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัทนั้นค่อนข้างมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน การให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานของตนที่สนิทได้ อาจเป็นผลมาจากการที่บริษัทมีกิจกรรมต่างๆ ที่พนักงานสามารถพาครอบครัวมาร่วมกิจกรรมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น การท่องเที่ยวประจำปี พนักงานสามารถพาครอบครัวไปเที่ยวพักผ่อนด้วยกันได้ในทุกๆ ปี มีการจัดอบรมในวันหยุด (Off-the-Job Training) ซึ่งเป็นวันที่ให้ความรู้และสอนให้ตระหนักถึงความปลอดภัยทั่วๆ ไปในชีวิตประจำวันให้กับครอบครัวของพนักงาน อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีสวัสดิการและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ของบริษัทนั้นก็ครอบคลุมไปถึงครอบครัวของพนักงานได้แก่การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและเงินช่วยเหลืออื่นๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานและครอบครัวเกิดความสนิทสนมกันมากขึ้น (คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 5 ของประมาณการค่าใช้จ่ายทั้งหมด)

3. ความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 (ตารางที่ 4.2, น.52) ความภูมิใจในองค์กรนี้ เป็นเพราะองค์กรแห่งนี้ตั้งมานาน มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000:2000 ระบบมาตรฐาน GMP จากทั้งในประเทศไทยและ GMP จากประเทศออสเตรเลีย การรับรองด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมของระบบมาตรฐานทางยุโรป อีกทั้งบริษัทยังมีนโยบายที่ชัดเจนในด้านความปลอดภัยโดยอุบัติเหตุเป็นศูนย์ ทำให้องค์การมีชื่อเสียงในทางที่ดี พนักงานจึงรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร และได้รับการยอมรับจากสังคม จึงทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้

4. ลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 (ตารางที่ 4.2, น.52) ลักษณะรูปแบบการบริหารงานของบริษัท รับนโยบายการบริหารหลักมาจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ จึงมีการรอบคอบคิดทางการบริหาร จนบางครั้งพนักงานรู้สึกว่าการบริหารงานไม่ยืดหยุ่นเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าบริษัทแม่จะส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองก็ตาม

แต่การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าในสังคมไทยส่งเสริมให้ความเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ ลูกน้องหรือพนักงานระดับปฏิบัติการจึงมักเป็นผู้ปฏิบัติตามเท่านั้น ทำให้ไม่ค่อยมีโอกาที่จะได้แสดงความคิดเห็นหรือใช้ความสามารถของคนเรามากนัก อาจทำให้ความมีคุณค่าของคนลดลงได้

5. ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 (ตารางที่ 4.2, น.52) จากที่กล่าวข้างต้นแล้วว่า แม้ว่าบริษัทจะได้ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลานานกว่า 15 ปี แต่ในช่วงปี 2547 บริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภายในองค์กร ส่งผลให้พนักงานความรู้สึกสั่นคลอนในเรื่องความมั่นคงในอาชีพ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันระบบการทำงานเริ่มเข้าที่ มีตำแหน่งหน้าที่งานชัดเจนแล้วก็ตาม แต่พนักงานก็ยังมีความรู้สึกเรื่องความมั่นคงในอาชีพเพียงระดับปานกลางเท่านั้น

6. ภาวะอิสระจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 (ตารางที่ 4.2, น.52) อาจเป็นเพราะสภาพการทำงานที่เป็นกะ มีการผลิตเกือบตลอด 24 ชั่วโมง มีช่วงเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานและช่วงของการผลิตที่ตายตัว อีกทั้งวันหยุดของพนักงานที่เข้ากะนั้นจะไม่ตรงกับวันหยุดเสาร์และอาทิตย์เหมือนในลักษณะของการทำงานปกติที่ทำงานเพียงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานค่อนข้างรับรู้ภาวะอิสระจากงานระดับปานกลาง

7. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 (ตารางที่ 4.2, น.52) แม้ว่าบริษัทจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยการส่งพนักงานไปอบรมทั้งภายนอกบริษัท (External training) และภายในเอง (Internal training) อย่างไรก็ตามความเป็นไปได้ของโอกาสในการที่จะปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปในนั้นค่อนข้างจะมีน้อย เนื่องจากบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งสูงๆในปัจจุบันนั้นโดยมากเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานาน มีความรู้ความชำนาญในผลิตภัณฑ์และสายงานมากตามประสบการณ์ ถึงแม้บุคลากรรุ่นใหม่ ๆ จะมีความรู้และความสามารถมากเพียงใด ก็อาจจะยังไม่มี ความชำนาญมากพอที่จะเทียบเท่าได้ สิ่งนี้อาจเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่องค์กรควรหากลยุทธ์ในการรักษาพนักงานกลุ่มใหม่ ๆ ที่มีความต้องการเติบโตในสายงานให้คงอยู่กับบริษัทได้นานๆ สามารถทำได้โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหรือระบบงานหรือเพื่อรองรับการเติบโตในศักยภาพของพนักงาน กำหนดการให้รางวัลด้านผลตอบแทนหรือปรับระดับงาน (job level) เพื่อเป็นการ

ทดแทนและเพิ่มแรงจูงใจในด้านความต้องการความสำเร็จให้กับพนักงาน หรือการจัดทำเส้นทางก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน (Career path) ให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้เห็นช่วงระยะเวลาของการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานได้เด่นชัดขึ้น

8. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 (ตารางที่ 4.2, น.52) จากข้อมูลที่ได้เก็บมาได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในส่วนปฏิบัติการเป็นจำนวน 50 คนและจากข้อมูลระดับเงินเดือนพบว่าจำนวนพนักงานในระดับต่ำถึงระดับกลาง (น้อยกว่า 15,000-30,000) อยู่ถึง 51 คน จึงมีความเป็นไปได้ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งมีค่าจ้างหรือผลตอบแทนในการทำงานอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก และจากที่ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยด้านรายได้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน นั่นคือหากรายได้ไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอก็จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ผลที่ตามมาคือความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่ำ บริษัทจึงควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์กร

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 (ตารางที่ 4.3, น.55) จากการวิจัยพบว่า แม้ว่าพนักงานจะเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณธรรมที่สำคัญอย่างหนึ่ง แต่ในทางปฏิบัติพนักงานก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงงาน ถ้าบริษัทอื่นให้ผลตอบแทนสูงกว่า สาเหตุที่สำคัญเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ฝืดเคืองในปัจจุบันพนักงานมีภาระค่าใช้จ่ายทางครอบครัวเพิ่มขึ้น จึงทำให้พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก มากกว่าการคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมขององค์กร เมื่อพิจารณาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 (ตารางที่ 4.3, น.55) จากแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, pp.1-18) กล่าวว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงนั้น พนักงานควรมีความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร แต่จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างนี้ แม้จะพบว่าพนักงานเชื่อว่าความผูกพันต่อ

องค์การเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.95$) แต่พนักงานก็รู้สึกยึดมั่นกับองค์การในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนมากที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นตัวเลขที่ร้อยละ 36.8 เป็นพนักงานที่เข้ามาทำงานไม่นานยังไม่ได้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์การก็ยังมีอยู่อย่างจำกัด

2. ด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 (ตารางที่ 4.3, น.55) แม้ว่าพนักงานจะรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้ ($\bar{x} = 4.07$) แต่ความคิดที่จะไม่ลาออกจากงานนี้ก็ยังมีเพียงระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.51$) พนักงานหลายคนก็ไม่ได้คิดที่จะทำงานกับบริษัทนี้ไปจนเกษียณอายุ และหลายคนก็พร้อมที่จะไปอยู่กับบริษัทอื่นที่มีรายได้ดีกว่า

3. ด้านการคงอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนระดับปานกลางจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 (ตารางที่ 4.3, น.55) สำหรับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่นั้น เป็นความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ต่อไปในองค์การ (Allen and Meyer, 1990, p.18) จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานยังคงทำงานอยู่ในบริษัทนี้ เกิดจากความจำเป็นในการดำรงชีวิตในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น และความอดทนอดกลั้นสูงกว่าด้านอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.16 ตามลำดับ รองลงมาคือ ด้านการตระหนักในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.70 และ 3.68 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4, น.55)

สิ่งที่ผู้วิจัยพบคือผลคะแนนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นค่อนข้างชัดเจนในการแสดงถึงบุคลิกภาพแบบคนไทยซึ่งได้แก่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การอดทนอดกลั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ทำงานในองค์การนั้นโดยมากจะเป็นคนต่างจังหวัดมีทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนการผลิตและสำนักงาน และที่สำคัญคือพนักงานภายในบริษัทค่อนข้างจะมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในความเป็นจริงแล้วด้วยอุปนิสัยของคนไทยมักจะมีเรื่องของความ

เชื้อเพื่อต่อผู้อื่นมาเป็นอันดับต้นๆ ซึ่งหมายถึงความเห็นอกเห็นใจกันเนื่องจากองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกันเมื่อการกระทำและการตัดสินใจของตนจะมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น และรองลงมาก็จะเป็นในเรื่องของความอดทนอดกลั้นซึ่งเป็นความอดทนต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ อุปสรรค ความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ องค์กรนี้ค่อนข้างให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลส่วนใหญ่พบว่ามาจากส่วนงานปฏิบัติการมีจำนวนถึงร้อยละ 65.8 ต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่อยู่ระดับปฏิบัติการในการผลิตต้องทำงานเป็นทีม ในทีมจะประกอบไปด้วยหัวหน้ากะและลูกทีมอีก 3 คน บางครั้งการเข้ากะช่วงกลางคืนจำเป็นต้องอาศัยการเชื้อเพื่อซึ่งกันและกัน เพราะเมื่อเกิดปัญหาในงานขึ้นมาแล้วจะต้องนำมาช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการแก้ไขให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ หรือแม้กระทั่งเรื่องของอาหารการกินก็พบว่าพนักงานที่ต้องเข้ากะเข้านั้นบ่อยครั้งจะเตรียมอาหารเผื่อไว้สำหรับพนักงานกะบ่ายหรือกะกลางคืนด้วย

สิ่งที่องค์กรน่าจะให้ความสนใจมากที่สุดคือพฤติกรรมด้านการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือเพราะมีคะแนนต่ำที่สุดในองค์ประกอบของพฤติกรรมทั้งหมดที่ทำการศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในด้านนี้ หมายถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ขององค์กร แต่จากการศึกษาพบว่าเมื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นพนักงานมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าที่จะแสดงความคิดเห็นออกไป ($\bar{x} = 2.99$) เป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงถนัดในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามโดยไม่ชอบข้อโต้แย้งใดๆ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น โดยให้คำชมเชยหรือรางวัลแก่ผู้ที่กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะว่าสิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อการที่องค์กรจะได้รับข้อมูลจากพนักงานระดับล่างไปสู่ระดับบนเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษา ได้แก่ เพศ ระดับสายงาน อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

เหตุที่ไม่มีความแตกต่างอาจเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กรได้แบ่งระบบทำงานเป็นในรูปแบบของแผนกหรือทีมงาน โดยในหนึ่งแผนกหรือแต่ละทีมงานนั้นจะประกอบไปด้วยพนักงานทุกระดับ ได้แก่พนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งครบวงจรของสายงานทั้งในส่วนของการลงมือปฏิบัติงาน การวางแผนงาน การขออนุมัติ การอนุมัติและการตรวจสอบ ถือเป็นการทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้นสำหรับองค์กรที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้านี้ จึงไม่พบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1988), ชเนกและดัมเลอร์ (Schnake and Dumler, 1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร จะเห็นว่าพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เป็นสิ่งที่เกิดเองโดยการตัดสินใจของพนักงานไม่ได้เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานสามารถจะประพฤติปฏิบัติเองได้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจและความเต็มใจของบุคคลนั้น โดยไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษอย่างเป็นทางการจากองค์กร และจะเห็นว่ารูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นล้วนเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ให้ว่าต้องปฏิบัติ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอดทนต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน การสนใจและอาสาเข้าร่วมกิจกรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเป็นเพศหญิงหรือชาย ไม่ว่าจะเป็นระดับสายงานใด และไม่ต้องอาศัยการมีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในการทำงาน และไม่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการทำงานที่ดี แต่กลับเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทุกคนสามารถกระทำได้อ้าเต็มใจที่จะทำ

2. คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านและโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ตารางที่ 4.9, น.62) ซึ่งไม่สอดคล้องต่องานวิจัยของชนัดดา เพ็ชรประยูร (2545) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากงานวิจัยของหลายๆคน ที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้ ก็พบว่ามี

คุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงบางด้านเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น อีแกน (Egan, 1993) พบว่ามีเพียงการรับรู้ในเรื่องของคุณภาพชีวิตในด้านผู้ร่วมงานปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประไพพร สิงหเดช (2539) พบว่ามีเพียงคุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซิลเวอร์ (Silver, 1992) พบว่าทัศนคติต่อสถานภาพของโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจากการศึกษาของมัวร์แมน (Moorman, 1991); โบลอน (Bolton, 1993); ฟาและคณะ (Farh and others, 1990); สมิธและคณะ (Smith and others, 1983); เพียร์สและเกรเกอร์สัน (Pearce and Gregerson, 1991) พบว่าการได้รับคุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหารหรือการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อย่างไรก็ตามการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่ง เนื่องจากลักษณะประชากรไม่เหมือนองค์กรอื่น ผลที่ได้จากการวิจัยจึงแตกต่างออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถาม ในด้านที่มีค่าสหสัมพันธ์ต่ำมาก คือ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะการบริหารงาน สังคมสัมพันธ์ ความมั่นคงในอาชีพ และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = .023, .026, .037, .050$ และ $.057$ ตามลำดับ) มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าข้อคำถามที่กล่าวว่า “ท่านได้ใช้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = -.104$) แม้ว่าพนักงานจะมีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ใช่เรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน นั่นคือ พนักงานที่มีความสามารถในการทำงานดี แต่อาจไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมอื่นๆ ขององค์กรก็ได้ แต่พนักงานที่มีความสามารถในการทำงานปานกลาง อาจยินดีให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้เป็นสิ่งที่พนักงานปฏิบัติเองและไม่ได้ขึ้นอยู่กับการให้รางวัลขององค์กร

2. ด้านลักษณะการบริหารงาน แม้พนักงานจะมีพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากรูปแบบการบริหารงานของบริษัทยึดตามบริษัทแม่ในต่างประเทศ บางนโยบายอาจไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย ทำให้พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจต่อ

รูปแบบการบริหารงาน ยกตัวอย่างเช่น บริษัทแม่ในต่างประเทศส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีบุคลิกภาพเป็นนักปฏิบัติมากกว่านักคิด แม้ว่าบางครั้งพนักงานจะรู้สึกอึดอัดใจ พบข้อที่มีค่าคะแนนต่ำสุดในข้อคำถามที่กล่าวว่า “การบริหารงานในหน่วยงานของท่านมีรูปแบบที่น่าพึงพอใจ” และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = -.086$)

อีวส์และคัมมิงกล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจมีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดีอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่องค์กรได้จัดรูปแบบการทำงานที่ดีสนองตอบความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ Huse and Cummings (1985, p.198-199) ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานบางอย่างให้สอดคล้องกับสังคมไทย และปรับกระบวนการคิดของพนักงานให้ยอมรับและกล้าแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น

3. ด้านสังคมสัมพันธ์ เนื่องจากสังคมกรุงเทพและปริมณฑลเป็นสังคมเมือง มีลักษณะการใช้ชีวิตที่ค่อนข้างเร่งรีบ ภาระรับผิดชอบของตนเองโดยปกติก็มากอยู่แล้ว การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องส่วนตัวจึงมีน้อย และการที่พนักงานไม่ค่อยนำปัญหาส่วนตัวมาปรึกษากับเพื่อนร่วมงานอาจเพราะเห็นว่าภาระหน้าที่ของแต่ละคนก็มีมากอยู่แล้ว พบว่าข้อคำถามที่กล่าวว่า “ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = -.029$)

4. ด้านความมั่นคงในอาชีพ จากประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในปี 2547 ที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภายในองค์กร อาจส่งผลกระทบให้พนักงานมีความรู้สึกสั่นคลอนในเรื่องความมั่นคง แม้ว่าปัจจุบันพนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กร และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่ในความรู้สึกลึกๆ พนักงานก็ยังคงมีความกังวลในเรื่องความมั่นคงในอาชีพอยู่ พบในข้อคำถามที่กล่าวว่า “ตราบดีที่ท่านยังสามารถทำงานให้กับหน่วยงานโดยมีผลงานเข้าขั้นมาตรฐาน ท่านเชื่อว่าจะไม่ถูกสั่งให้ออกจากงาน” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = -.103$)

5. ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีค่าจ้างหรือผลตอบแทนในการทำงานอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก พนักงานอาจมีรายได้ของตนไม่เพียงพอับรายจ่าย ค่าคะแนนคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมจึงค่อนข้างต่ำ พบว่าข้อคำถามที่กล่าวว่า “เมื่อท่านคำนวณอย่างถี่ถ้วน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่าน และแบ่งปันให้ครอบครัวโดยไม่เดือดร้อน” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($r = -.091$) อย่างไรก็ตามกลับพบว่าพนักงานกลุ่มนี้กลับมีค่าคะแนนของ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง มีความเชื่อเพื่อต่อผู้อื่นและมีความอดทนอดกลั้น อาจเป็นเพราะว่าพนักงานภายในบริษัทค่อนข้างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

จากการวิเคราะห์ข้างต้นเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยด้านย่อยอื่นๆ ที่มาเกี่ยวข้อง เช่น สัดส่วนรายรับรายจ่ายของพนักงาน เป็นต้น ที่แฝงอยู่ในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่ผลจะออกมาว่าพนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองได้อยู่ในระดับปานกลาง และไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคนละส่วนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การล้วนเป็นพฤติกรรมที่เกิดมาจากความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคล เกิดขึ้นเองและไม่ได้มีผลทั้งในเรื่องของการให้รางวัลหรือการลงโทษใดๆ

3. ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .25, .23$ และ $.23$ ตามลำดับ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานมีความอดทนและมีความสามารถเพียงพอ ย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัท และมีความรู้สึกภูมิใจในงาน สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากว่าเมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแล้ว พนักงานย่อมเต็มใจทำเพื่อองค์การอย่างเต็มที่

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธานสวัร์ กูแตม และคณะ (Thanswor Gautam, Rolf Van Dick, Ulrich Wagner, Narottam Upadhyay and Ann J.Davis, 2004 อ้างถึงใน จีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข, 2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การในประเทศเนปาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกจ้างจำนวน 450 คน จากองค์การต่างๆ ในเนปาล 5 องค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การที่เกิดจากการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของบุคคลแต่ละคน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าต้องออกจากองค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป ซึ่งในข้อคำถาม

ของหัวข้อความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำที่สุดกว่าทุกข้อรวมอยู่ในหัวข้อนี้ถึงสองข้อคือ ความเชื่อว่าการทำงานอยู่บริษัทเดียวตลอดชีวิตช่วยให้บุคคลได้พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองได้ถึงขีดสุด และข้อที่แสดงถึงความรู้สึกผิดที่จะลาออกจากบริษัทนี้ถ้าได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์การควรจะมีแผนการในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับศักยภาพและความสามารถของพนักงาน เพราะหากพนักงานได้รับข้อเสนอที่จูงใจพร้อมๆ กันในเรื่องของการได้ใช้ความสามารถและข้อเสนอที่ดีกว่าองค์การก็อาจจะต้องสูญเสียบุคลากรของตนไป

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 3.9 (ตารางที่ 4.12, น.66) จากค่าตัวเลขที่ได้นั้นค่อนข้างต่ำ ประโยชน์ที่ได้รับอาจไม่ชัดเจนนัก แต่จากข้อมูลดังกล่าวก็แสดงให้เห็นว่าหากองค์การต้องการจะเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแล้ว สิ่งที่องค์การน่าจะให้ความสนใจคือการให้ความสำคัญต่ออารมณ์ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ หากวิธีในการกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์การ และส่งเสริมให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การให้มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะในตอนท้ายว่าควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้สร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านบรรทัดฐาน ด้านการคงอยู่ และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r = .63, .58, .57$ และ $.50$ ตามลำดับ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $.01$ เมื่อพิจารณาข้อคำถาม คุณภาพชีวิตการทำงาน พบความสัมพันธ์ทางบวกกับพนักงานรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้ ($r = .429$) พนักงานไม่คิดลาออกจากงานที่นี่ ($r = .400$) และจากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัทนี้อยู่แล้ว ($\bar{x} = 4.07$) แต่เรื่องความคิดไม่ลาออกจากงานอยู่ระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.51$) ดังนั้น องค์การควรหามาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น รักษาพนักงานที่ดีให้ทำงานกับบริษัทเป็นเวลานานๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุข อัครนิเวศน์ (2541) ซึ่งทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีโรงงานวัดพระเปิดทวาร กรมการอุตสาหกรรม

ทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จังหวัดนครสวรรค์ และพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกลาโหมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และภรรยา แสงอรุณ (2543) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของข้าราชการฐานทัพเรือพังงา และงานของอเนก สุวรรณบัณฑิต (2545) ที่พบว่าพนักงานที่มีความคาดหวังในงานอาชีพด้านระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงและมีทัศนคติเชิงบวกต่องาน ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานของอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ประโยชน์ของการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากข้อมูลงานวิจัยนี้พบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือเรื่องของผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทางองค์กรควรนำไปพิจารณาว่าเหตุใดพนักงานถึงมีความคิดเห็นในเรื่องของผลตอบแทนค่อนข้างต่ำ องค์กรควรให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมว่าบริษัทมีระบบในการจัดการเรื่องของผลตอบแทนอย่างไร หรืออาจชี้ให้เห็นว่าบริษัทมีสวัสดิการที่ดีอยู่แล้วเช่นในเรื่องของอาหารกลางวัน ชุดพนักงาน การรักษาพยาบาล ค่าเดินทาง เป็นต้น

รองลงมาคือคุณภาพชีวิตในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีการรับรู้ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานค่อนข้างสูงที่สุดในทุกองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน แต่กลับพบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่กลับมีคะแนนน้อยเป็นอันดับสอง ซึ่งค่อนข้างจะขัดแย้งกันในสาเหตุที่ว่าเมื่อองค์กรมีความพร้อมในการที่จะพัฒนาบุคลากรแต่กลับไม่มีการจัดเตรียมตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดการเติบโตในสายงานต่อไป (Career path) สิ่งนี้อาจเป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรควรต้องนำไปพิจารณา เพราะสิ่งที่ตามมาอาจทำให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่องค์กรได้ลงทุนเพื่อการพัฒนาศักยภาพไป

2. ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงให้เห็นถึงทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กรมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้องค์กร มีความจงรักภักดีและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

จากข้อมูลงานวิจัยที่ได้ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีคะแนนปานกลาง แสดงให้เห็นถึงว่าพนักงานมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรระดับปานกลาง เนื่องจาก

พนักงานหลายคนไม่ได้มีความคิดที่จะทำงานที่นี้จนเกษียณ จากการวิจัยพบว่าแม้พนักงานจะมีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กรมากเพียงใดก็ตาม หากมีปัจจัยภายนอกมากระตุ้นให้พนักงานในเรื่องของผลตอบแทนหรือความท้าทายในเนื้องาน พนักงานก็พร้อมที่จะลาออกจากงาน ถ้าบริษัทอื่นให้ผลตอบแทนดีกว่าหรือก้าวหน้าในงานมากกว่า

ดังนั้น องค์กรจึงควรหากิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมที่จะทุ่มเทให้องค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ผลการวิจัยพบว่าระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง เป็นสิ่งที่องค์กรควรมีความภาคภูมิใจเพราะต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่พนักงานประพฤติปฏิบัติด้วยตนเองด้วยความเต็มใจเพื่อองค์กร ไม่ได้เกี่ยวข้องกับผลรางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามพฤติกรรมเหล่านี้ก็ไม่ใช่เป็นพฤติกรรมหลักที่จำเป็นต่อการทำงาน เป็นพฤติกรรมพิเศษ (extra-role behavior) ที่ช่วยให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

พบว่าองค์กรนี้เป็นสังคมแห่งความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันมีการพึ่งพาอาศัยกัน เพราะค่าคะแนนที่สูงที่สุดคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ($\bar{x} = 4.17$) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ดีในการทำงานอยู่แล้ว องค์กรควรรักษาสถาบันการทำงานแบบนี้ไว้ โดยอาจจัดเพิ่มเติมในส่วนของกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน หรืออาจรูปแบบของการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คงไว้ซึ่งการร่วมแรงร่วมใจและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนควรสร้างให้เกิดความคิดความเข้าใจเชิงระบบเพื่อที่จะประสานกันให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน เกิดเป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบันนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีความรู้ ประสิทธิภาพ ความคิดร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกัน และการมีวิสัยทัศน์ที่ดี

ส่วนด้านการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือมีระดับคะแนนสูงค่อนข้างปานกลาง ($\bar{x} = 3.68$) เป็นการบ่งบอกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ขององค์กร ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำที่สุดคือข้อการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น พนักงานมักเป็นผู้ฟังมากกว่าที่จะแสดงความคิดเห็นออกไป ($\bar{x} = 2.99$) ดังนั้น องค์กรควรใช้รูปแบบกิจกรรมใหม่ๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น และองค์กรควรสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานกล้าคิด กล้าพูดและกล้าเสนอแนะ เน้นการเปิดรับข้อมูลภายในเป็นสิ่งสำคัญ

4. ในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานหรือในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานนั้น จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าเพศ ระดับสายงาน อายุงานและระดับเงินเดือน ไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอเน้นว่าข้อสรุปนี้เป็นผลที่จากการศึกษาในครั้งนี้เท่านั้น เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 5 ปี ซึ่งยังมีประสบการณ์การทำงานน้อย ผลการวิจัยจึงออกมาเช่นนี้ และที่สำคัญการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นถือเป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกิดจากความสมัครใจ อย่างไรก็ตามลักษณะส่วนบุคคลก็ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานของการคัดเลือกหรือปรับเปลี่ยนคนในการทำงานนั้นให้ตรงตามความเหมาะสมและลักษณะของงาน

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะค่าของความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน หากองค์กรต้องการให้ความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว ก็ควรที่จะพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องของความผูกพันทางด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน โดยทางด้านจิตใจนั้นองค์กรอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นสมาชิกในองค์กรและกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น กับสิ่งที่องค์กรกระทำอยู่ และทางด้านบรรทัดฐานนั้นเป็นเรื่องของการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการดำรงอยู่กระทำสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม สิ่งสำคัญคือมีเพียงความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจเท่านั้นที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

6. พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วนั้นพนักงานก็就会有ความผูกพันกับองค์กรสูง เป็นไปได้ว่าเมื่อพบว่าบุคคลรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดีในสถานที่ทำงานแล้ว ก็จะก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เกิดความจงรักภักดีและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

สิ่งที่พบในงานวิจัยคือระดับของคุณภาพชีวิตขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับปานกลาง องค์กรน่าจะเห็นควรที่จะปรับปรุงพัฒนาให้องค์กรมีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้นกว่าเดิมเพื่อเพิ่มค่าของความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้นไปด้วย การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรมองผิวเผินอาจเป็นการเพิ่มต้นทุน แต่จริงๆ แล้วเพียงองค์กรสร้างองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น สร้างบรรยากาศที่ดีและปลอดภัยในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่มีอยู่เดิมให้สอดคล้องกับ

ความต้องการพื้นฐานของคนทำงานให้มากขึ้น จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ทั้งการพัฒนาทักษะอาชีพและกิจกรรมสันทนาการเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ เหล่านี้ล้วนสามารถสร้างกำลังใจให้พนักงานสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้แก่บริษัทได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาการลาออก ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุให้กับองค์กรได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยการสร้างสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ตัวแปรต้นคือ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งแปดด้าน และความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้านนั้น พบว่าคุณภาพผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สามารถทำนายได้เพียงร้อยละ 3.9 ซึ่งทำนายได้ค่อนข้างน้อย ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเพิ่มสัดส่วนสมการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้มากขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบริษัทเดียว ซึ่งไม่อาจเป็นตัวแทนของอุตสาหกรรมเคมีได้ทั้งหมด ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนน้อย จำนวน 76 คน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกกลุ่มตัวอย่างจากหลายๆ บริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน จากบริษัทที่มีลักษณะการทำงานคล้ายๆ กัน เพื่อให้เป็นตัวแทนของประชากรที่ดี ซึ่งควรมีจำนวนประชากรอย่างน้อย 200 คนขึ้นไป นอกจากนี้ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในงานของธุรกิจแบบอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเป็นประโยชน์มากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามลักษณะพฤติกรรมของลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งหัวหน้างานอาจรับรู้ถึงตนเองก็ถูกประเมินด้วย อาจมีความกังวลในการตอบ จึงควรให้พนักงานตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยตนเอง และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานระดับปฏิบัติการ