

บทที่ 6

บทสรุป

การวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางรวมถึงบริบททั่วไปของอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางที่มีลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research)

ปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และปัจจัยเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปาง จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 4 และบทที่ 5 สามารถนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเสนอแนะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล
2. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสามารถสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางเป็นหัตถอุตสาหกรรมที่กำลังได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ มีผู้ประกอบการมากกว่า 300 โรงงานทั่วจังหวัด สามารถนำรายได้เข้าประเทศไม่ต่ำกว่าปีละ 2,000-3,000 ล้านบาท การผลิตเซรามิกของจังหวัดลำปางได้พัฒนาจากการเป็นหัตถอุตสาหกรรมแบบดั้งเดิม ไปเป็นการผลิตในเชิงความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นและถูกพัฒนาเป็นสินค้าที่มีความหลากหลาย ทั้งคุณสมบัติและประโยชน์ใช้สอย รวมถึงการตอบสนองทางด้านความงามที่แตกต่างกันสำหรับสนิยมแต่ละบุคคลที่มีชนชาติแตกต่างกัน ถือเป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ต่อยอดจากความรู้และวัตถุดิบดั้งเดิม และเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางในปัจจุบันยังต้องเผชิญกับปัญหาด้านแรงงาน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญอันได้แก่ การขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือคุณภาพ การหยุดงานบ่อย การขาดงาน การไม่ตั้งใจทำงาน และทำงานไม่เต็มที่ การเปลี่ยนงาน การทำงานแบบชั่วคราว ชั่วคราวระยะสั้น ๆ แรงงานมีอายุมากและแรงงานไม่มีประสิทธิภาพ แรงงานทำงานผิดพลาด ทำงานข้ามชั้นตอน รวบรัด มั่งกาย แรงงานขาดความกระตือรือร้นและขาดวินัยในการทำงาน

แรงงานไม่มีความอดทนและไม่ขยันทำงานรวมถึงการขาดแคลนช่างเทคนิคประจำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข

ในการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ปัจจัยเกี่ยวกับงานและความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง สรุปได้ว่า พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี พนักงานเกินกว่าครึ่งที่รับค่าตอบแทนเป็นรายวัน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-7,000 บาท

ด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านหัวหน้างาน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านความท้าทายในงาน

ด้านความผูกพันของพนักงาน พบว่า โดยภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อจำแนกตามขนาดของธุรกิจพบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดเล็กมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดกลางมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกขนาดใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

เมื่อจำแนกความผูกพันของพนักงานรายด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันทางด้านสัมพันธภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาคือด้านการสนับสนุนในความต้องการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านการสนับสนุนทางการบริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และความผูกพันทางด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.99 เท่านั้น

ในการเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับประชากรศาสตร์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปางจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน รูปแบบการรับค่าตอบแทนและเงินเดือน สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปางประกอบด้วย ระดับการศึกษา (Ed) ตำแหน่งหน้าที่ (Ps) รูปแบบการรับค่าตอบแทน (Fm) และ รายได้ต่อเดือน (SI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันประกอบด้วย อายุ และ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Luchak and Gellatly (2001) ที่ศึกษา

เรื่อง ปัจจัยของสวัสดิการกองทุน เงินบำเหน็จ ค่าชดเชย ของบริษัทที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับความผูกพันของพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรตาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิก สามารถอธิบายได้ด้วยค่าความสัมพันธ์ดังนี้ ค่าที่สูงที่สุดคือปัจจัยทางด้านองค์กรเห็นคุณค่า (VI) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ 0.647 รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านความยุติธรรมของผู้บริหาร (Fr) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ 0.620 และ ปัจจัยทางด้านการสื่อสารในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation เท่ากับ 0.615

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เมื่อเรียงลำดับตามน้ำหนักอิทธิพล พบว่า ความท้าทายในงาน (Ch) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.14 ความเหมาะสมของงาน (Jb) ห่วงหน้างาน (Ld) .และองค์กรเห็นคุณค่า (VI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.13 รายได้ต่อเดือน (SI) และเพื่อนร่วมงาน (Pn) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.11 การสื่อสารในองค์กร (Cm) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.10 ระดับการศึกษา (Ed) และความยุติธรรมของผู้บริหาร (Fr) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.08 ตำแหน่งหน้าที่ (Ps) รูปแบบการรับค่าตอบแทน (Fm) และโอกาสในการเจริญก้าวหน้า (Pg) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.07 รูปแบบการรับค่าตอบแทน (Fm) มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.07 บรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน (Ci) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันของพนักงานมีค่าน้ำหนักของอิทธิพลเท่ากับ 0.06 และ ในส่วนของปัจจัยทางด้านเพศ และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Pw) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกพบข้อสังเกตที่มีความสำคัญดังนี้

เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Luchak and Gellatly (2001) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยของสวัสดิการกองทุน เงินบำเหน็จ ค่าชดเชย ของบริษัทที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากการเก็บข้อมูลพบว่า ในอุตสาหกรรมเซรามิกนั้นพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 30 ปีและมีประสบการณ์ในการทำงานมายาวนานเกินกว่า 10 ปี ลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานฝีมือที่ใช้ความชำนาญ ความประณีตและละเอียดอ่อนซึ่งพนักงานเพศหญิงจะทำงานในลักษณะดังกล่าวได้ดีกว่าเพศชาย นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานยาวนานและมีความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดเปลี่ยนงานไปทำงานในลักษณะอื่น เนื่องจากมีความเห็นว่าเป็นงานที่ไม่เหน็ดเหนื่อยมาก ไม่ต้องทำงานกลางแจ้ง สำหรับพนักงานในกลุ่มที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชั้นยังพบข้อมูลว่า พนักงานมีความพอใจต่อค่าตอบแทนที่สะท้อนถึงปริมาณของผลงานเฉพาะตนเองอย่างแท้จริง (เมื่อขยันทำงานก็จะได้รับรายได้เพิ่มขึ้นตามชิ้นงานที่เพิ่มขึ้น)

ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง ข้อมูลพบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกจังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า การจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานในอุตสาหกรรมเซรามิกของจังหวัดลำปางนั้น โดยส่วนใหญ่จ่ายค่าตอบแทนในลักษณะเป็นรายวันตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาทต่อวันและเป็นรายชั้นตามจำนวนชิ้นงานที่พนักงานทำในแต่ละวัน พนักงานจะได้รับค่าตอบแทนมากหรือน้อยในแต่ละวันจึงขึ้นอยู่กับศักยภาพของตนเอง ลักษณะการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนไม่ได้ส่งผลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากนัก เพราะทุกโรงงานจ่ายในอัตราที่เท่ากันทั้งหมด เช่นเดียวกันกับในด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าในการทำงานเกี่ยวกับเซรามิกนั้น ขณะทำงานต้องใช้ทักษะฝีมือและสมาธิตลอดเวลา ดังนั้นโดยส่วนใหญ่พนักงานทุกคนจะต่างคนต่างทำงานของตนเอง ไม่มีการพูดคุย ไม่ได้สนใจเพื่อนร่วมงาน ไม่ต้องมีการประสานงานหรือเกี่ยวข้องกัน บรรยากาศและวัฒนธรรมในที่ทำงานจึงมีความสำคัญเพียงเล็กน้อยต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ในด้านความเหมาะสมของงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในงาน องค์กรเห็นคุณค่า ความยุติธรรมของผู้บริหาร การสื่อสารในองค์กร และโอกาสในการเจริญก้าวหน้าพบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Passagorn Tevichapong (2012) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรประกอบด้วย คุณลักษณะของงานในปัจจุบันและบทบาทในการปฏิบัติงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่ามีบทบาทเด่นชัด (Violet Swinton-Douglas, 2010) การให้รางวัลและการเอาใจใส่ ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน อันนำมาซึ่งผลงานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล (Towers Perrin, 2009; Robert J. Vance, 2006) ลักษณะงานต้องมีความท้าทาย หัวหน้างานต้องมีความเป็นผู้นำ นอกจากนั้นยังพบว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยปัจจัยดังกล่าวทั้งหมดนี้จะส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ช่วยตอบสนองและสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันของพนักงานสามารถจำแนกได้เป็นหลายมิติ ประกอบด้วย ความผูกพันที่มีต่องาน (Work Engagement) ความผูกพันที่มีต่อองค์กร (Organization Engagement) ความผูกพันที่มีต่อบทบาท (Role Engagement) เป็นต้น ซึ่งในแต่ละมิติ มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันแตกต่างกัน จึงสามารถศึกษาให้ชัดเจนในมิติใดมิติหนึ่งให้ลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้พัฒนาอุตสาหกรรมเซรามิกต่อไป

2. ผู้ประกอบการเซรามิกควรให้ความสนใจและควรจัดให้มีการรวบรวมข้อมูล สาเหตุปัญหา เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และนำข้อมูลมาปรับใช้ในวางแผนพัฒนา กำลังคนในองค์กรอย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป เพราะสภาพการณ์ในปัจจุบันพบว่า แรงงานในอุตสาหกรรมเซรามิกโดยภาพรวมส่วนใหญ่ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับค่าจ้างเป็นรายชิ้น ดังนั้นผลตอบแทนจากการทำงานจึงขึ้นอยู่กับจำนวนชิ้นงานที่ทำได้ หากแรงงานไม่คำนึงถึงความอยู่รอดขององค์กร ผลผลิตชิ้นงานให้ได้จำนวนมากที่สุดเพื่อให้มีรายได้ที่มากโดยไม่สนใจคุณภาพการผลิต ผลเสียก็จะเกิดขึ้นกับองค์กร แต่หากองค์กรปรับเปลี่ยนเป็นการจ้างงานรายวัน ก็อาจพบว่าพนักงานไม่ได้ตั้งใจทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพราะถึงแม้ว่าจะทำงานมากหรือน้อยต่างก็ได้รับค่าแรงในอัตราขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดไว้เท่ากันหมดทุกคน ปัญหาดังกล่าวจึงยังเป็นปัญหาที่ยากต่อการแก้ไข