

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮาร์ทแอนด์มายด์แอฟฟารล จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร 2.เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจกับความผูกพันต่อองค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่พนักงานที่ทำงานในสำนักงานของบริษัท ฮาร์ทแอนด์ มายด์ แอฟฟารล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 145 คนประกอบด้วยผู้บริหาร/หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กร หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วก็นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลต่างค่าเฉลี่ยประชากรระหว่าง 2 กลุ่มประชากร และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในข้อมูลเชิงคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญในการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 31-40 ปีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 และส่วนใหญ่ทำงานฝ่ายผลิตจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและความผูกพันต่อองค์กร

พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อจริยธรรมทั้งสี่ด้าน ได้แก่จริยธรรมด้านการบริหาร จริยธรรมด้านการตลาด จริยธรรมด้านสังคม และจริยธรรมด้านสิ่งแวดล้อม มองในภาพรวมพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านเป็นดังนี้ พนักงานมี

ความคิดเห็นต่อจริยธรรมด้านการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 พนักงานมีความคิดเห็นต่อจริยธรรมด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 พนักงานมีความคิดเห็นต่อจริยธรรมด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานมีความคิดเห็นต่อจริยธรรมด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยประชากรระหว่าง 2 กลุ่มประชากร พบว่า

1. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายและหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.58 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานหญิงโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06

2. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง ส่วนในการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า 1) พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่จำนวน 0.1188 2) พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่จำนวน 0.2605 3) พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อยู่จำนวน 0.5019 4) พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุช่วง 31-40 ปี อยู่จำนวน 0.1517 5) พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุช่วง 31-40 ปีอยู่จำนวน 0.3931 และ 6) พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุช่วง 41-50 ปีอยู่จำนวน 0.2414

3. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ย 3.67 และ 3.57 ตามลำดับ จะเห็นว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีความผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10

4. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามรายได้ พบว่าจากตาราง 4.17 พบว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไปจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก และพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ในส่วนของการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า 1) พนักงานที่มีรายได้ช่วง 10,001-20,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่จำนวน 0.1188 2) พนักงานที่มีรายได้ช่วง 20,001-30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่จำนวน 0.5635 3) พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อยู่จำนวน

0.9352 4) พนักงานที่มีรายได้ช่วง 20,001-30,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ช่วง 10,001-20,000 บาท อยู่จำนวน 0.4446 5) ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ช่วง 10,001-20,000 บาท อยู่จำนวน 0.8164 6) พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ช่วง 20,001-30,000 บาท อยู่จำนวน 0.3718

5. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานทุกระดับอายุมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอันดับ 1 รองลงไปได้แก่พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี ตามลำดับ ในส่วนของการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม จำแนกตามอายุงานของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า 1) พนักงานที่มีอายุงานช่วง 1-5 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี อยู่จำนวน 0.0278 2) พนักงานที่มีอายุงานช่วง 6-10 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี อยู่จำนวน 0.1657 3) พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี อยู่จำนวน 0.1537 4) พนักงานที่มีอายุงานช่วง 6-10 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานช่วง 1-5 ปี อยู่จำนวน 0.1935 5) พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานช่วง 1-5 ปี อยู่จำนวน 0.1814 และ 6) พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานช่วง 6-10 ปี อยู่จำนวน 0.0121

6. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหาร/หัวหน้างานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.54 ตามลำดับ จะเห็นว่าพนักงานตำแหน่งผู้บริหาร/หัวหน้างานมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเจ้าหน้าที่ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

7. ความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามฝ่ายงาน พบว่าพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งงานฝ่ายต่างๆ มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก โดยพบว่าฝ่ายบริหารจัดการมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นอันดับ 1 รองลงไปได้แก่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายบัญชีการเงิน และฝ่ายผลิต ตามลำดับ ส่วนในการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม จำแนกตามฝ่ายงานของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า 1) พนักงานฝ่ายบริหารจัดการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ อยู่จำนวน 0.0940 2) พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ อยู่จำนวน 0.0192 3) พนักงานฝ่ายผลิตมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานฝ่ายพัฒนาธุรกิจ อยู่จำนวน 0.3208 4) พนักงานฝ่ายบัญชีการเงินมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ อยู่จำนวน 0.1132 5) พนักงานฝ่ายผลิตมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ อยู่จำนวน 0.4149 และ 6) พนักงานฝ่ายผลิตมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานฝ่ายบัญชีการเงิน อยู่จำนวน 0.3016

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ จำแนกตามจริยธรรมด้านการบริหาร จริยธรรมด้านการตลาด จริยธรรมด้านสังคม และจริยธรรมด้านสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮาร์ทแอนด์มายด์แอฟฟอเรล จำกัด” มีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และฝ่ายงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Side-bet Theory เบคเกอร์ (Becker, 1960; อ้างใน โสภา ทรัพย์อุดมมาก, 2533, หน้า 18) ที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเพราะบุคคลนั้นได้ลงทุนต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้สูญเสียมากกว่า การผูกพันไว้จึงเป็นการที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือกอื่น ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติแห่งระยะเวลาเป็นสำคัญ กล่าวคือคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะมีมูลค่าสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใดก็จะเกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานมากขึ้นเท่านั้นในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ ดังนั้นทำให้บุคคลที่อยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ยังทำงานไม่นาน เพราะบุคคลนั้นจะพิจารณาว่าหากเขาลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้อย่อมสูญเสียตามไปด้วยและอาจจะไม่คุ้มกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร

ข้อค้นพบก็คือ ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากพนักงานได้ลงทุนกับการทำงานในองค์กรมานาน จึงทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานในองค์กรนั้นมากขึ้น อาทิ เงินเดือน สวัสดิการและอำนาจหน้าที่ที่สูงขึ้น ด้วยเหตุนี้การทำงานต่อไปจึงเป็นหนทางเลือกที่ดีกว่าการลาออก

2. ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบด้วยจริยธรรม 4 ด้านคือจริยธรรมด้านการบริหาร จริยธรรมด้านการตลาด จริยธรรมด้านสังคม และจริยธรรมด้านสิ่งแวดล้อมกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพล กาญจนปาน (2552) ซึ่งพบว่าโดยรวมจริยธรรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ข้อค้นพบก็คือ การมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในทิศทางเดียวกันเนื่องจากองค์กรที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมหรือกล่าวได้ว่าเป็นการดำเนินงานที่มีบรรษัทภิบาล มีความเป็นธรรมต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า เจ้าหนี้ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้องค์กรเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และภาพลักษณ์ที่ดีนี้จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงและความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ ซึ่งในที่สุดก็ทำให้ยอดขายและกำไรของธุรกิจสูงขึ้น จริยธรรมจึงจัดเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่น่าพาให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ พนักงานเกิดขวัญกำลังใจ มีสิ่งจูงใจที่ดีจึงทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งการทุ่มเทให้กับการทำงานก็ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมีจริยธรรม และสร้างความผูกพันของคนในองค์กร ได้ดังนี้

1.1 ตัวผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

1.2 มีการฝึกอบรมเรื่องการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมให้แก่พนักงาน โดยเน้นผลลัพธ์ในระยะยาวและยั่งยืน แทนการเน้นกำไรในระยะสั้น

1.3 องค์กรต้องมีมาตรการที่ชัดเจนที่สนับสนุนส่งเสริมจริยธรรม เช่น มีการให้รางวัลแก่ผู้มีจริยธรรมและลงโทษผู้ไม่มีจริยธรรม และมีการสื่อสารเผยแพร่จริยธรรมองค์กรอย่างเปิดเผย

1.4 ควรให้ความสำคัญกับระบบการพิจารณาความดีความชอบ การให้รางวัล และสวัสดิการ ผลตอบแทน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน

1.5 ควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เช่น การจัดกีฬาสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในองค์กรให้มากขึ้น หรือการจัดไปอบรมดูงานหรือทัศนศึกษานอกสถานที่ เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศแวดล้อมและเกิดความผูกพันกันมากขึ้น

1.6 ผู้บริหารควรสร้างความมนุษย์สัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน สร้างความเป็นกันเอง ความรู้สึกเสมือนคนในครอบครัว มากกว่านายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยอาจทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างบริษัทอื่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันเพื่อเปรียบเทียบ หรืออุตสาหกรรมอื่นเพื่อดูความแตกต่าง

2.2 ผู้วิจัยอาจศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจทฤษฎีอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร