บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตาม รายได้ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานร้าน Hair Built

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน
3. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ทำการศึกษาครั้งนี้รวมถึงศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือในการศึกษา
3. สร้างเครื่องมือชนิดแบบสอบถาม ตรวจสอบแก้ไข เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ครอบคลุม เนื้อหา ตลอดจนความสมบูรณ์ของการใช้ภาษา
4. ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งแจ้งให้พนักงานเข้าใจถึงจุดประสงค์ของการทำวิจัยและแจ้งว่าหลังจากนั้นอีก 3 วัน จะขอเก็บแบบสอบถามคืน และได้เก็บกลับคืนมาทั้งสิ้น 130 ชุด คิดเป็น 93%

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วได้จัดการลงรหัสข้อมูล แล้วนำมาประมวลและวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS ซึ่งทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ค่าร้อยละ สำหรับการใช้อธิบายวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง (ตอนที่ 1)
2. ค่าเฉลี่ย สำหรับการอธิบายวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (ตอนที่ 2)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับอธิบายลักษณะการกระจายข้อมูล
4. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านวิธีการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ระดับปานกลางอยู่ 3 ด้าน โดยมีการเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน
2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้าน Hair Built จากผลการศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้าน Hair Built จากผลการศึกษา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะของงาน พบว่าพนักงานร้าน Hair Built ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และ 25,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านลักษณะของงาน มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท
4. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้าน Hair Built จากผลการศึกษาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะของงาน, ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงานในด้าน

ลักษณะของงานพบว่าพนักงานร้าน Hair Built ที่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ พนักงานที่มีอายุการทำงาน 2-4 ปี และ 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุทางด้านการทำงาน 1-2 ปี ด้านค่าตอบแทนพบว่าพนักงานร้าน Hair Built ที่มีอายุในการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนมากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี และ 2-4 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานร้าน Hair Built ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภพ ศรีชุมพวง ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 10 ด้าน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน Hair Built และมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือด้านวิธีการควบคุมบังคับบัญชา เนื่องจากพนักงานเห็นว่าเจ้าของร้านมีความเป็นผู้นำและเป็นคนมีความรู้ความสามารถในการบริหาร โดยให้ความเป็นธรรม ต่อลูกน้องโดยเท่าเทียมกันทุกคนและสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานได้เป็นอย่างดีและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (สุรภพ ศรีชุมพวง, 2535, บทคัดย่อ)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน ในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งงานในร้าน Hair Built พนักงานถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่ด้วยในลักษณะการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นช่างสระ ช่างซอย หรือมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการร้าน ก็จะมีลักษณะการทำงานในแบบเดียวกัน และจากเหตุผลนี้ ส่งผลให้ไม่มีผลใด ๆ ต่อความพึงพอใจของพนักงานในด้านระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะของงาน พนักงานในร้านมีความพึงพอใจในทุกด้านยกเว้นด้านลักษณะของงาน เนื่องจาก งานของร้านจะมีหลายรูปแบบ เช่น สระไดร์ การย้อมสีผมซึ่งในแต่ละอย่างจะมีการให้ค่าตอบแทนเป็นเปอร์เซ็นต์ หากใครทำเยอะและลูกค้าให้ทำหลายอย่าง หลายแบบก็จะได้รับเงินเดือนที่มากกว่าพนักงานคนอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละเดือนพนักงานแต่ละคนจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะไม่เท่ากัน จึงส่งผลให้พนักงานบางคนไม่พึงพอใจในด้านนี้นั่นเอง ส่วนด้านอื่น ๆ รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจให้แตกต่างกันเพราะพนักงานรู้สึกว่าได้รับเท่าเทียมกันจึงทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และโดยรวมพบว่าพนักงานร้าน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุด และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built จำแนกตามอายุการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะของงานด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงานในส่วนทั้งสามด้านนี้ที่เป็นผลให้พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานในแต่ละระดับอายุงานต้องการที่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้มาก และพนักงานที่มีอายุงานหลายปี ก็อยากจะให้เจ้าของร้านให้ค่าตอบแทนที่มากขึ้น และในด้านอุปกรณ์ ที่ใช้ในร้าน และสถานที่ทำงานพนักงานมีความต้องการให้เจ้าของร้านเพิ่มในส่วนที่ใช้ทำงาน เช่น ไดร์เป่าผมที่มีคุณภาพสูง ซึ่งในทั้งสามด้านนี้จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และมีหลากหลายความพึงพอใจหลายรูปแบบ ส่วนในด้านอื่นที่ความพึงพอใจไม่แตกต่าง คือ พนักงานงานมีความสามัคคีในการทำงาน และนโยบายของเจ้าของร้านพนักงานในระดับอายุงานทุกระดับมีความเข้าใจในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันจึงส่งผลให้ในส่วนเหล่านี้ จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจให้แตกต่าง และโดยรวมพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และ พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อการฝึกอบรมของเครือซีเมนต์ไทย ผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซีเมนต์ไทย แสดงให้เห็นว่า อายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่ว่าจะต่ำกว่า 1 ปี, ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป, 3-5, 5-10 ปี และ10 ปีขึ้นไป ก็มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากพนักงานอาจคิดว่าการมีงานทำถึงแม้จะไม่ใช่งานที่ดีที่สุด แต่ก็ยังดีกว่าเป็นคนที่ว่างงาน และพนักงานที่ทำงานอยู่แล้วก็ไม่อยาก

ออกจากงาน เกรงว่าถ้าออกจากงานแล้วจะไม่สามารถหางานทำใหม่ไม่ได้ จึงต้องทนทำงานอยู่ถึงแม้ว่าจะมีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานก็ตาม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกะดับที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความตั้งใจจริง และเป็นการจูงใจให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ส่วนองค์ประกอบด้านที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลางอยู่แล้ว ผู้บริหารก็ควรส่งเสริมและพัฒนาให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานร้าน Hair Built มีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ลูกจ้างและเป็นการพัฒนางานให้มีศักยภาพที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านเสริมสวยอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษา มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบในการศึกษาครั้งต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านเสริมสวยต่าง ๆ และในปีที่ต่างกัน เพื่อจะได้นำทั้งข้อมูลใหม่และข้อมูลเก่า นำมาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างกันและจะได้เข้าใจถึงปัญหาของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้าน เพื่อจะได้ปัญหาที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดสำหรับผู้ทำการศึกษาครั้งต่อไป