

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน 3) เพื่อ ศึกษาผลปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 4) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานในบริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร่ จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวนประชากร 54 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ อายุ อายุงานใน องค์กร สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษา และตำแหน่งงาน ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัย ส่วนบุคคล ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า F-test การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยอภิปรายและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 อายุ 20 - น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 อายุงานในองค์กร 1- น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 สถานภาพโสดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 14,000 บาทจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไประดับปฏิบัติการจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ, ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ, ด้านโอกาสการพัฒนาและใช้ศักยภาพของบุคคล, ด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน, ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น, ด้านสัมพันธภาพในองค์กร, ด้านความมีประชาธิปไตยใน

องค์การ/ความเสมอภาคในองค์การ, ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทุกด้านอยู่ในเกณฑ์มาก

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านการคงอยู่, ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทุกด้านอยู่ในเกณฑ์มาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

พบว่า อายุ สถานภาพการสมรส แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีจำนวน 1 คู่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 40 - น้อยกว่า 50 มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงาน ที่มีอายุ 20-น้อยกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีจำนวน 2 คู่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด คู่ที่ 2 ได้แก่กลุ่มพนักงานหย่าร้าง/หม้าย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่ากลุ่มพนักงาน โสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การพนักงาน

พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวน ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองมีค่า Sig. 0.000 รองลงมา คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น มีค่า Sig. 0.045 ค่า b ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเอง (0.613) หมายความว่า เมื่อค่าโอกาสในการ พัฒนาและใช้ศักยภาพของตนเองเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.613 หน่วยค่า b ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น (0.356) หมายความว่า เมื่อค่าความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นเพิ่มขึ้น 1 หน่วย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น 0.356 หน่วย

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย “คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน” บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัด และบริษัทในเครือ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท มิราเคิล เฮลท์ แคร์ จำกัดมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

อายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน เปรียบเทียบกับอายุพนักงาน พบว่า พนักงานที่ระดับอายุได้แก่กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 40 - น้อยกว่า 50 มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากจะมีวุฒิภาวะและการตัดสินใจที่สุ่มรอบคอบมากกว่า มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่มากกว่ารวมถึงความต้องการความมั่นคงที่มากกว่าอีกทั้งมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและครอบครัวแล้วทำให้พนักงานที่มีอายุมากเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังและไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรเพื่อไปเป็นสมาชิกร่วมกับองค์กรอื่น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่ระดับอายุ 20 - น้อยกว่า 30 ปี ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นเพราะคุณสมบัติส่วนตัวในเรื่องของวุฒิการศึกษา สถานภาพยังโสดวุฒิภาวะการตัดสินใจรวดเร็วและมีโอกาสในการมองหาสิ่งที่ดีกว่าในปัจจุบัน จึงทำให้พนักงานในระดับอายุ 20- น้อยกว่า 30 ปีนี้มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับงานของ ณรงค์ อุดมบุษรา (2556) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: โรงพิมพ์อสาธิตวิทยาดินแดนกรมการปกครอง พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและสอดคล้องกับงานของ วาภูมิ แดบสูงเนิน (2554) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรการเสริมสร้างพลังในงานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถานภาพสมรสผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันโดยรวมที่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมเปรียบเทียบกับสถานภาพสมรสของพนักงาน พบว่า พนักงานที่สถานภาพสมรสแล้ว และหย่าร้าง/หม้าย มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพและมีสภาพเศรษฐกิจในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ไม่ต้องการให้องค์กรเลิกกิจการเพราะจะทำให้ตนเองและครอบครัวขาดรายได้เงินเจือหรือไปเป็นสมาชิกใหม่ที่องค์กรอื่นซึ่งเป็นการเริ่มต้นใหม่ทุกสิ่งทุกอย่างต้องรอผ่านพ้นระยะเวลาการทดลองงานรอสิทธิต่างๆที่จะได้รับก็ต้องอาศัยระยะเวลาปฏิบัติงานให้ครบปีซึ่งต่างกับการอยู่องค์กรเดิมและมีสวัสดิการต่างๆที่พนักงานได้รับอยู่และถ้าต้องตกอยู่ในสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ความรับผิดชอบและภาระที่เคยรับผิดชอบร่วมกันในครอบครัวต้องเปลี่ยนเป็นการรับผิดชอบแบกภาระเพียงลำพังแล้วนั้น ทำให้สถานภาพหย่าร้าง/หม้ายหมดสภาพคล่องในการเริ่มต้นการเป็นสมาชิกในองค์กรใหม่ๆ เพราะสถานภาพการเป็นสมาชิกในองค์กรเดิมนั้นเป็นสิ่งที่ได้อยู่แล้วและพวกเขาต้องยึดเหนี่ยว

และผู้ผูกพันต่อองค์กรมากกว่าสถานภาพโสด ส่วนคนที่มิมีสถานภาพโสดนั้นมีความเป็นอิสระของสถานภาพส่วนบุคคลมีความเป็นส่วนตัวมากและอาจจะมีสภาพเศรษฐกิจในครอบครัวที่ไม่ต้องรับผิดชอบมากเท่าไร ไม่มีภาระผูกพันต่อบุคคลอื่น มีสภาพคล่องตัวสูง มีความคิดและการตัดสินใจที่ไม่มีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลงผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับงานของผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับงานของ พาสนา เจื่อนาค (2555) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร (ฝ่ายสหรัฐอเมริกา) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันโดยมีพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/ร้าง/แยกทาง มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด และสอดคล้องกับงานของ วารุณี แดบสูงเนิน (2554) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรการเสริมสร้างพลังในงานและคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบกว่าพยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีประเด็นที่สามาถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้

โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะงานที่พนักงานโดยส่วนใหญ่ทำอยู่เป็นงานประจำที่ทำอยู่ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนหรือได้รับการสอนงานในช่วงแรกซึ่งต่อจากนั้นก็ทำเป็นประจำเพื่อให้เกิดเป็นความชำนาญในงานซึ่งทำไปนานๆอาจจะเป็นงานที่รู้สึกไม่ถนัด พนักงานทำอยู่ในส่วนงานนั้นตลอดไม่ได้มีการเปลี่ยนงานหรือมีการสลับหน้าที่ในงานใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยทำซึ่งอาจจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าทำงานซ้ำซากไม่มีโอกาสในการพัฒนาหรือใช้ศักยภาพของตนเองในงานที่ทำผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับงานของกับงานของ ณรงค์ อุดมบุษรา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: โรงพิมพ์อาสาธรรกษาดินแดน กรมการปกครองพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กิตติพงษ์ สุวรรณมาโจ (2557) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตลำปาง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ความความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นอาจกล่าวได้ว่าการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวในระดับใกล้เคียงกันในเวลางานพวกเขาพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อนอกเหนือจากเวลาทำงานแล้วหวังว่าจะมีเวลาพักผ่อนส่วนตัวให้เวลากับครอบครัวและสิ่งที่ยื่นชอบส่วนตัวหรืออื่นๆ ตามความต้องการส่วนบุคคลและตระหนักว่าการดำเนินชีวิตนั้นงานคือสิ่งสำคัญแต่ไม่ใช่ทุกสิ่งทุกอย่างของชีวิตผลการวิจัยเรื่องนี้สอดคล้องกับงานของณรงค์ อุดมบุษรา (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: โรงพิมพ์อสาธิตวิทยาคินแดน กรมการปกครองพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ผู้บริหารควรทบทวนลักษณะงานของพนักงานควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานในฝ่ายเพื่อให้โอกาสพนักงานได้เรียนรู้และฝึกฝนการทำงานใหม่ๆ ในหน้าที่อื่นเพื่อสามารถทดแทนกันได้ ในกรณีมีพนักงานขาดงาน และเพื่อสร้างความหลากหลายความสนใจใฝ่รู้ในงานด้านอื่นๆ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
2. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ในงานให้เกิดความเชี่ยวชาญเพื่อสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นการเพิ่มคุณภาพให้งานมากขึ้น และยังเป็น การช่วยลดต้นทุนของงานในด้านต่างๆ และลดระยะเวลาการทำงานที่จะเสียไปโดยไม่ต้องไปเพิ่มเวลาการทำงานล่วงเวลาอีกทั้งนี้ยังเป็นการช่วยเพิ่มผลกำไรได้อีกด้วยทั้งนี้ในข้อ 1 และข้อ 2 ควรนำหลักการประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) มาใช้ในการบริหารบุคลากรเพื่อการพัฒนาทักษะและความรู้
3. ผู้บริหารควรทบทวนลักษณะของงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนการวางแผนงานให้สอดคล้องกับเวลาการทำงานของพนักงานหรือการทำงานล่วงเวลาหรือการทำงานในวันหยุดการจัดวางแผนบุคลากรให้เหมาะสมตรงกับลักษณะของงานและความรับผิดชอบของงานที่จะต้องทำควรให้พนักงานมีความสมัครใจเต็มใจยอมรับกับการทำงานล่วงเวลาและการทำงานในวันหยุด

### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำผลไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2. ควรทำการศึกษาองค์กรที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบและนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

### 5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากว่าประชากรในบริษัทนี้มีจำนวนน้อยผลการทดสอบสมมติฐานอาจเป็นเฉพาะงานในส่วนนี้เท่านั้น ดังนั้นขอเสนอแนะการวิจัยในอนาคตควรเก็บตัวอย่างที่มีจำนวนมากกว่านี้