

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาอำนาจการทำนายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) ส่วนตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถาม แยกออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุงาน ตำแหน่งงาน และเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นแบบวัดที่ ซูซึย สมิทธิไกร (2550) แปลและดัดแปลงมาจากแบบวัดของ Netemeyer, Boles, and McMurrian (1996 อ้างใน ซูซึย สมิทธิไกร, 2550) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อซึ่งเป็นแบบวัดความขัดแย้งใน 2 ด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว จำนวน 5 ข้อ และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นแบบวัดที่ ซูซึย สมิทธิไกร (2549) แปลและดัดแปลงมาจากแบบวัดของ Rahim, Mager, Antonioni and Rahman (2001) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) จำนวน 3 ข้อ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) จำนวน 4 ข้อ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานเป็นแบบวัดที่นำมาจากแบบวัดของรพีพรรณ สุกันต์ (2551) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานสวนสัตว์เชียงใหม่ จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 5,000-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท จำนวนเท่ากัน คือ 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38

5.1.2 ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทั้ง (1) ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และ (2) ความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้มีการศึกษาระดับ ม.6 ผู้มีสถานภาพหย่าร้าง ผู้มีบุตร 4 คน ผู้มีระยะเวลาการทำงาน 7-9 ปี ผู้มีตำแหน่งพนักงานระดับ 1 และผู้มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 –10,000 บาท

5.1.3 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน ทั้ง (1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ (3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูงสุด ได้แก่ เพศชาย ในกลุ่มอายุ 51–60 ปี ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ผู้มีสถานภาพหย่าร้าง ผู้มีบุตร 2 คน ผู้มีระยะเวลาการทำงาน 20 ปีขึ้นไป ผู้มีตำแหน่งพนักงานระดับ 1 และผู้มีเงินเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

5.1.4 ระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงสุด ได้แก่ เพศหญิง ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้มีสถานภาพเป็นโสด ผู้ที่ไม่มีบุตร ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ผู้มีตำแหน่งพนักงานระดับ 4 และผู้ที่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 -10,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่	ยอมรับ บางส่วน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่ได้	ยอมรับ บางส่วน

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อนี้เพียงบางส่วน โดยจากผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .40$) และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .11, ns$) แสดงว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูง จะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Haar, Roche and Taylor (2012) ที่ได้ศึกษาพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายได้ว่าสิ่งที่ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานนั้น ปัจจัยหลักเกิดจากความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว เนื่องจากลักษณะการทำงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่เป็นงานด้านการให้บริการ ซึ่งต้องเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และโดยเฉพาะวันหยุดยาวตามเทศกาลต่างๆ ซึ่งลักษณะการทำงานที่เป็นเช่นนี้ อาจจะทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านการทำงาน และด้านชีวิตครอบครัว ดังเช่นที่ Conn (2006) กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นสถานการณ์ที่ความต้องการและความรับผิดชอบต่อบทบาททางด้านการงานและบทบาททางด้านครอบครัวไม่มีความเหมาะสม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ 2 ทางตัวอย่างเช่นการทำงานมีอิทธิพลเหนือครอบครัวเมื่อตารางการทำงานเบียดบังการใช้เวลาในการทำกิจกรรมกับครอบครัว และครอบครัวมีอิทธิพลเหนือการทำงานเมื่อพนักงานคนนั้นมีปัญหาในครอบครัว

จากผลการวิจัยข้างต้น จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานของสวนสัตว์เชียงใหม่มีความทุ่มเทต่อการทำงานมากและให้เวลาต่อการทำงานจนทำให้เกิดปัญหาสู่ครอบครัว ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความรุนแรงที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นและลดอัตราความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานที่มีความทุ่มเทในการทำงาน องค์กรจึงควรมีการตระหนักถึงปัญหาเนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และควรมีการพิจารณาแนวทางที่จะบรรเทาการเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวให้ลดน้อยลง เช่น การจัดตารางเวลาการทำงานที่เหมาะสม การเหลื่อมเวลาการทำงาน การจัดตารางเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดระบบสลับเปลี่ยนเวลาการทำงาน มีการจัดสถานที่ให้ครอบครัวสามารถมาใช้เวลาร่วมกับพนักงานในช่วงเวลาพักได้ จัดกิจกรรมที่ช่วยให้พนักงานได้ใช้เวลาร่วมกับครอบครัว มีการจัดกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัวพนักงาน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อนี้ โดยจากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.43, -.45$ และ $-.38$ ตามลำดับ) แสดงว่า หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงพนักงานจะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ และในทางกลับกัน หากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ พนักงานก็จะมีความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jones and Skarlicki (2003) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์

ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของกรพินธุ์ จิระพงษ์ (2550) ซึ่งได้ทำการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาครั้งนี้ ที่พบว่า บุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมด้านอื่นๆ ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาเรื่องระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม เนื่องจากปัจจุบันพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม มีความคุ้มค่า หรือมีความเหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองทุ่มเทหรือได้ลงทุนไป ดังนั้น องค์การควรมีการสร้างความเข้าใจให้กับพนักงาน เกี่ยวกับการระบบการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน

นอกจากนั้น อาจมีปัจจัยจากภายนอกองค์การที่ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้อีกด้วย เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ต้องแบกรับรายจ่ายที่มากขึ้น เนื่องจากองค์การสวนสัตว์เป็นองค์การที่ได้รับผลตอบแทนน้อย ทำให้ค่าครองชีพไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในปัจจุบัน ทำให้พนักงานต้องหารายได้เพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีพและเลี้ยงดูครอบครัว พนักงานจึงให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนมาก พนักงานจึงคิดจะลาออกหรือเปลี่ยนงานที่ให้ผลตอบแทนที่มากกว่า

สมมติฐานที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และความขัดแย้งจากครอบครัวสู่งาน) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่ได้

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อนี้เพียงบางส่วน โดยจากผลการศึกษาพบว่า มีเพียงความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ที่สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ถึงร้อยละ 36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่าพนักงานที่มีความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัวสูงก็จะมี ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูง และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในทิศทางผกผัน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการสูงก็จะมี ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่ำ โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้สูงสุด คือ ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว รองลงมา คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

จากผลการวิจัย ที่พบว่า มีเพียงความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว และการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้อัตราการลาออกในองค์กรลดลงและลดความความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน องค์กรควรดูแลเอาใจใส่และให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ที่ดีกับองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่คิดที่จะลาออกจากงาน

สำหรับประเด็นแรก ความขัดแย้งจากงานสู่ครอบครัว ที่มีอิทธิพลในการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสูงสุด หมายความว่าผลกระทบจากเวลาการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความขัดแย้งที่มีในครอบครัวของพนักงานได้ ซึ่งจากการสอบถามผู้ที่ลาออกไปแล้วก็พบว่า มีพนักงานหลายคนได้ให้เหตุผลว่ามาจากปัญหาการไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เพราะเวลาทำงานไปเบียดบังการใช้เวลากับครอบครัวมากเกินไป จึงเกิดความไม่สมดุลระหว่างการใช้เวลากับครอบครัวของตน

ส่วนในประเด็นเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ในงานวิจัยนี้พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เป็นเพียงด้านเดียวใน 3 ด้าน ที่มีผลต่อการทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า การตัดสินใจที่จะลาออกจากงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญถึงความยุติธรรมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเป็นธรรมหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับการให้คำสัมภาษณ์ของผู้ที่ลาออกจากงานไปแล้ว พบว่าหลายคนได้กล่าวว่า หน่วยงานไม่มีความเป็นธรรมในเรื่องของการพิจารณาบรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ลักษณะการทำงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่ ที่ต้องมาทำงานในวันหยุด วันเทศกาลต่างๆ เป็นสิ่งหนึ่งที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นการทุ่มเทให้กับงาน และเป็นสิ่งที่พนักงานได้ทุ่มเทให้กับองค์กร จนบางครั้งทำให้ต้องสูญเสียความสัมพันธ์อันดีในครอบครัวไปจนเกิดความขัดแย้งในจิตใจขึ้น พนักงานจึงรู้สึกว่าควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม และมีความต้องการให้องค์กรเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่มีความสำคัญ มีระบบการพิจารณาเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งที่มีความเป็นธรรม ตลอดจนมีการให้โอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่และโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานต่อไป

5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสวนสัตว์เชียงใหม่เท่านั้น จึงทำให้ไม่สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้อ้างอิงถึงสวนสัตว์แห่งอื่นๆ ภายในองค์กรสวนสัตว์ ทั้ง 8 แห่ง ทั่วประเทศได้ เพราะสวนสัตว์แต่ละแห่งตั้งอยู่ในภูมิภาคที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้มีบริบทในการทำงานและสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน

5.2.2 ข้อคำถามบางข้อ เช่น ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อาจซับซ้อน ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ค่อยเข้าใจในคำถาม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการเลี้ยงสัตว์ และการบำรุงดูแลพื้นที่

5.3 ข้อเสนอแนะการนำไปประยุกต์ใช้

5.3.1 จากผลการศึกษา ที่พบว่า ความขัดแย้งจากงานคู่ครอบครัวส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เพราะส่งผลต่อการตัดสินใจในการลาออกของพนักงาน โดยองค์กรอาจจะหาวิธีการเพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถสร้างความสมดุลในการใช้ชีวิตการทำงานและการดูแลครอบครัว การส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในครอบครัวของพนักงาน โดยหาแนวทางหรือวิธีการป้องกัน เพื่อลดการเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เช่น จัดกิจกรรมให้สมาชิกในครอบครัวได้มาสัมผัสและเข้าใจงานที่พนักงานทำ เช่น งานเลี้ยงสัตว์ ที่พนักงานมีความรักความผูกพันกับสัตว์เป็นอย่างมาก การจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีของพนักงานและครอบครัว การจัดเวลาการเข้าออกงานที่ยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นและการจัดระบบสลับเปลี่ยนเวลาการทำงานระหว่างพนักงาน เป็นต้น

5.3.2 จากการศึกษา ที่พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาถึงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร และควรพิจารณาจัดทำและปรับปรุงระบบการประเมินให้มีความเหมาะสม การบริหารค่าตอบแทนควรมีการปรับเปลี่ยนเป็นการจ่ายผลตอบแทนตามผลงานของพนักงาน มีการปรับปรุงโครงสร้างผลตอบแทนให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น ค่าจ้างโบนัสที่เหมาะสมหรือในส่วนของสวัสดิการต่างๆ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่มีความสำคัญ และจัดให้มีการพบปะกันในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ่อยขึ้น เช่น มีการหมุนเวียนพบปะกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.4.1 การศึกษาเรื่องความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานสวนสัตว์เชียงใหม่ในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพ คุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความจำเพาะเจาะจง และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการลาออกจากงานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

5.4.2 ผู้วิจัยเสนอว่านอกจากจะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานแล้ว ในอีกแนวทางหนึ่งควรมีการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่จะมีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

5.4.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสวนสัตว์เชียงใหม่เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตในการศึกษาไปยังสวนสัตว์แห่งอื่นที่อยู่ในความดูแลขององค์การสวนสัตว์ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาว่าจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved