



แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสาร
ความเร็วสูงภายในประเทศ

WORK MOTIVATION AFFECTING Y GENERATION EMPLOYEES'
COMMITMENT TOWARDS DOMESTIC
HIGH SPEEDSERVICE PROVIDERS

ทิพย์ดี สวนบ่อแร่
THIPDEE SUANBORRAE

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อวิทยานิพนธ์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

ชื่อ นามสกุล นางสาวทิพย์ดี สนวนบ่อแร่

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

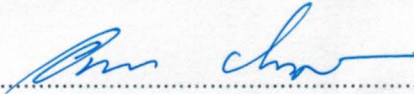
กลุ่มวิชา การจัดการ

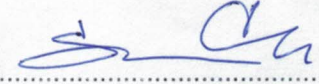
คณะ บริหารธุรกิจ

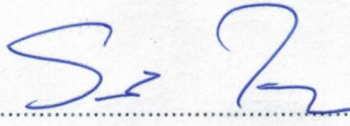
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.รัตนาวลี ไม้สัก

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

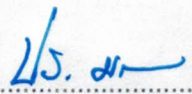

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร)


.....กรรมการ
(ดร.สุจิตรา ไชยชิตินันท์)


.....กรรมการ
(ดร.รัตนาวลี ไม้สัก)


.....กรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


.....คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลิน)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

ชื่อวิทยานิพนธ์	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ
ชื่อ สกุล	ทิพย์ดี สนวน่อแร่
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชา และคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ศีรษะระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ และศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำนวน 160 คน โดยแจกแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์ มาใช้เป็นข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test (One Way ANOVA) ทดสอบรายคู่ด้วย วิธีของ LSD ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน , ความผูกพันต่อองค์กร , กลุ่ม Gen Y

Thesis Title	Work Motivation Affecting Y Generation Employees' Commitment towards Domestic High Speed Service Providers
Author	Thipdee suanborrae
Degree	Master of Business Administration (M.B.A.)
Study field	Management , Faculty of Business Administration
Academic Year	2016

Abstract

The purposes of this research were to study personal information, work motivation, organization commitment compared according to demographic characteristics, and influence of work motivation towards organization commitment of Y generation employees working for domestic high-speed service providers.

160 Y generation employees working for domestic high-speed service providers were the samples. The questionnaire were distributed on-line and analyzed by descriptive statistics including the frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, F-test One-way ANOVA, Person's Product Moment Correlation Coefficient and multiple regressions.

The results revealed that the employees' who were different in terms of marital status and work tenure had different organization commitment. The employees with different gender, age, education, and income did not differ in terms of their organizational commitment. In the overall, the level of corporate commitment was very high; the relationship between motivation and organizational commitment positively correlated and had the influence on Y generation employees' organizational commitment at the 0.05 level of significance.

Keywords: motivation, organizational commitment, Y Generation Group

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร. รัตนาวลี ไม้สีก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร. ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ความรู้แนวคิด และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ตลอดจน ตรวจทานแก้ไข จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณพนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลตอบแบบสอบถามจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคน และเพื่อนทุกคนที่ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ทิพย์ดี สอนบ่อแร่



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคน Gen Y	11
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	22
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ	32
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม	40
2.6 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัย	46
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.3 ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4 วิธีการดำเนินการวิจัย	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	100
5.2 อภิปรายผล	109
5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	112
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	119
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์	121
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถาม	125
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (IOC)	139
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงบุคลิกลักษณะ และพฤติกรรมของคนกลุ่ม Gen Y	14
2.2 ตารางคุณลักษณะ ลักษณะการทำงานและงานที่พึงพอใจของคนกลุ่ม Gen Y	18
2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม	40
4.1 ค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ (n = 160)	57
4.2 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (n = 160)	58
4.3 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา (n = 160)	58
4.4 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n = 160)	59
4.5 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน (n=160)	59
4.6 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ (n=160)	60
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านปัจจัยจูงใจ (n = 160)	61
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความสำเร็จ ของงาน (n = 160)	62
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านลักษณะ ของงาน (n = 160)	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง	
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความ ก้าวหน้าในการทำงาน (n = 160)	64
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ (n = 160)	65
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (n = 160)	66
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านปัจจัยค้ำจุน (n = 160)	67
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านเงินเดือน (n = 160)	68
4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านโอกาสที่จะ ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (n = 160)	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง	
4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความ สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (n = 160)	70
4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสถานะทางอาชีพ (n = 160)	71
4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านนโยบาย และการบริหาร (n = 160)	72
4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสภาพการ ทำงาน (n = 160)	73
4.20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านชีวิตส่วนตัว (n = 160)	74
4.21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความมั่นคง ในการทำงาน (n = 160)	75
4.22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านการปกครอง ของผู้บังคับบัญชา (n = 160)	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง	
4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ภาพรวม (n = 160)	77
4.24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึกร (n = 160)	78
4.25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความต่อเนื่อง (n = 160)	79
4.26 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านบรรทัดฐาน ทางสังคม (n = 160)	80
4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามเพศ (n = 160)	81
4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามอายุ (n = 160)	82
4.29 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการ วงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 160)	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง

4.30	เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึก เป็นรายคู่ จำแนกตามการศึกษา (n = 160)	84
4.31	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามสถานภาพ (n=160)	85
4.32	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน(n = 160)	86
4.33	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n=160)	88
4.34	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n=160)	89
4.35	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามรายได้ (n = 160)	90
4.36	การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม จำแนกตามรายได้ (n = 160)	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง	
4.37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม (n = 160)	93
4.38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม (n = 160)	93
4.39 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) จำแนกเป็นรายด้าน	94
4.40 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) จำแนกเป็นรายด้าน (n=160)	96

สารบัญภาพ

ภาพ

1.1 กรอบแนวคิดคิดในการวิจัย

หน้า

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้องค์กรธุรกิจ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยองค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันในหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ซึ่งทุกปัจจัยล้วนส่งผลต่อความมั่นคง และความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงที่สุดในการดำเนินกิจกรรมของอุตสาหกรรมในยุคศตวรรษที่ 21 (Hafiza, Shah, Jamsheed & Zaman, 2011) โดยพนักงานในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องมีทักษะการเรียนรู้ที่สูงกว่ายุคที่ผ่านมา สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน และช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรม หรือภารกิจหลักให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการบริหารองค์กรภายใต้ความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพขององค์กรต้องอาศัยคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ เพราะพนักงานในองค์กรเปรียบเสมือน “ต้นทุน” ที่มีค่ามหาศาล เป็นต้นทุนที่องค์กรต้องรักษา และลงทุนพัฒนาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ (ศิริพงษ์ อินทวดี, 2541)

การคัดเลือกพนักงานเข้ามาร่วมงานกับองค์กร โดยคำนึงถึง คุณสมบัติและความเหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมของอุตสาหกรรมในยุคศตวรรษที่ 21 นั้น พบว่าพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่างพนักงานกลุ่ม Gen Y ค่อนข้างมีบทบาทในการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากคนกลุ่มนี้เติบโตมาพร้อมกับความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน เพื่อการติดต่อสื่อสาร และอื่นๆ และในขณะเดียวกันกลุ่มคนเหล่านี้ให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ค่อนข้างมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่

ไม่เพียงประสงค์ ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย (ปรียกกร มิมะพันธุ์, 2557) การสร้างความผูกพันของพนักงานกลุ่ม Gen Y ให้ทำงานอยู่กับองค์กรไปนานๆจึงเป็นความท้าทายของทุกองค์กรหลายๆ องค์กรให้ความสำคัญเรื่องของการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากกว่า การสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีกลยุทธ์ที่ดีเลิศ และการออกแบบองค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงานในระดับสูงให้กับองค์กร ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรต่างตระหนักเป็นอย่างดีว่ากิจกรรมทางการจัดการที่มีความสำคัญ มีผลทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานในระดับสูง และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อำนาจ ธีระวนิช, 2550 : 373)

การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y นั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญต้องอาศัยความเข้าใจและเข้าถึงตัวของแต่ละบุคคล แต่ความมั่นคง ความสำเร็จ และความมีชื่อเสียงขององค์กร ไม่สามารถดึงคนกลุ่มนี้ไว้ได้ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีความคิดเป็นของตนเองและมีความมั่นใจในสิ่งที่ตัวเองคิดสูง การตัดสินใจเด็ดเดี่ยว และเลือกในสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเองมากกว่าคนรุ่นก่อน ๆ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามรับฟังความคิดเห็นและรับรู้เป้าหมายของพนักงานแต่ละคน ขณะเดียวกันจะต้องชื่นชมพนักงานและมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับพนักงานต่อไป แต่กระบวนการในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรนี้ต้องใช้เวลา เพราะการสร้างไม่สามารถทำได้โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ ต้องค่อยเป็นค่อยไปจนกระทั่งพนักงานเริ่มรู้สึกผูกพันกับองค์กรด้วยตนเอง

ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคที่มีการแข่งขันสูงในเรื่องการดึงตัวบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ เพื่อมาร่วมงานกับองค์กร จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เพราะเนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจให้บริการตรวจสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศมีการรับสมัครพนักงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี และพบปัญหาคือ อัตราการลาออกส่วนใหญ่เป็นพนักงานในกลุ่ม Gen Y จากปัญหาดังกล่าวบริษัทจึงให้ความสำคัญกับการดูแล และจูงใจพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่ม Gen Y โดยพยายามเน้นในด้านปัจจัยจูงใจ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จในการทำงาน เพื่อนำผลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.3.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.4.1 ด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีไซเคิลความเร็วสูงภายในประเทศ ผู้วิจัยได้

ทำการศึกษา และนำทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) มาสร้างกรอบตัวแปรตาม และทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg's Two Factor Theory (1959) มาสร้างกรอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านและยอมรับผิดชอบ

- ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการปกครองและการบังคับบัญชา

1.4.1.3 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกรัก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

1.4.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ซึ่งมีอายุระหว่าง 17-36 ปี เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2524-2543 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 270 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ตามรายชื่อทั้งหมด 270 ชุด แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 160 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59

1.4.3 ด้านระยะเวลา

ด้านระยะเวลาในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจผู้ให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึง มิถุนายน 2560

1.4.4 ด้านขอบเขตสถานที่

กำหนดพื้นที่ในการศึกษาไว้ คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำนวน 270 คน

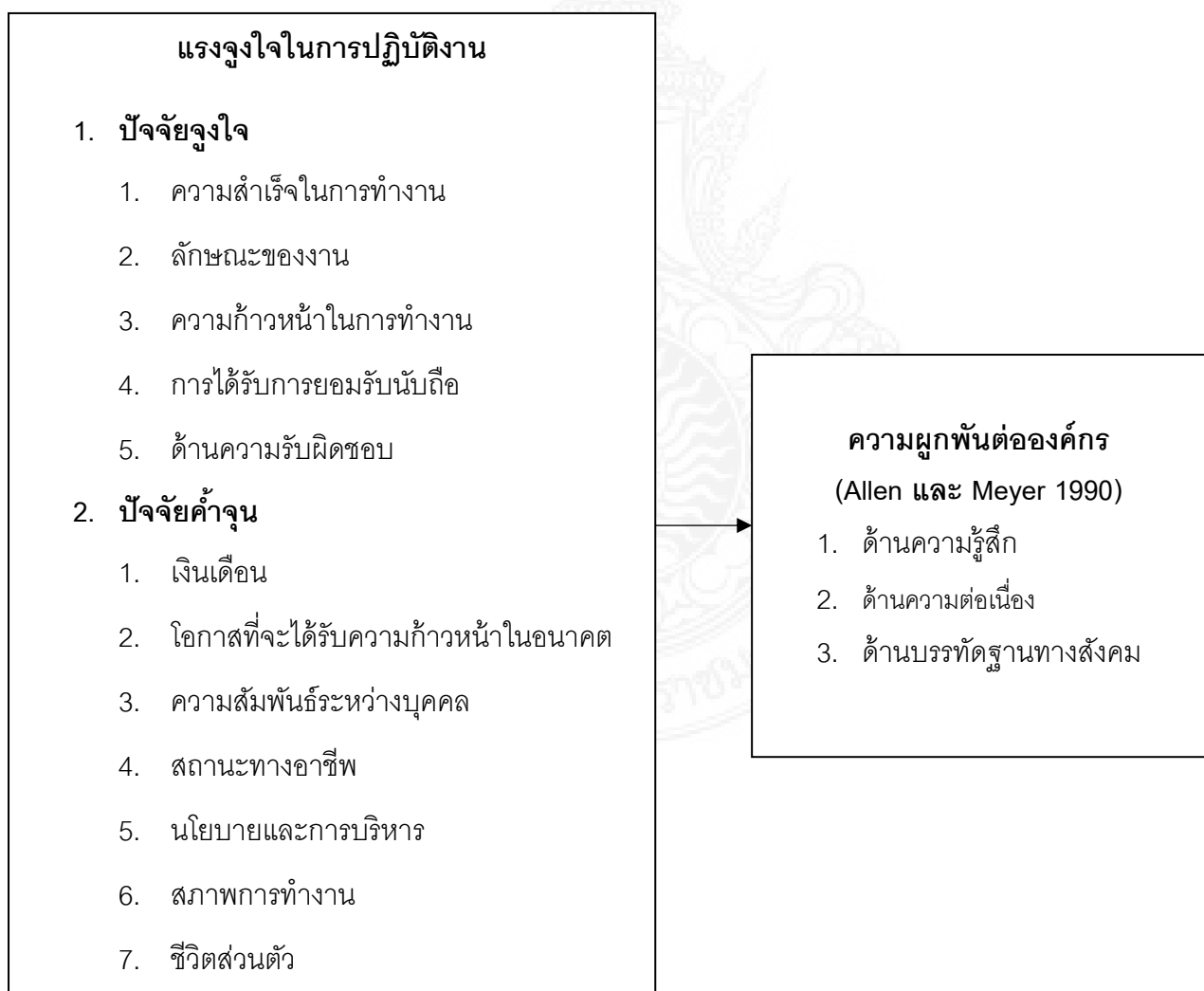
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg's Two Factor Theory ของ Herzberg (1959) มาเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน และได้นำแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม สามารถแสดงได้ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



1.6.1 เป็นข้อมูลพื้นฐานนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.6.2 สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาพนักงานให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.6.3 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานราชการ และเอกชนที่ต้องการวางแผน และกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง สถานภาพ และลักษณะของตัวบุคคล โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.7.2 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานกลุ่ม Gen Y ที่ปฏิบัติงานภายในธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

1.7.3 **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานกลุ่ม Gen Y หรือมีสิ่งโน้มน้าวเป็นสิ่งจูงใจ เพื่อให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมให้มีความร่วมมือความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

1.7.4 **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่เป็นแรงจูงใจให้พนักงาน นั้น เกิดความรู้สึกชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย

1.7.5 **ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้อง เมื่อทำผลงานได้สำเร็จเรียบร้อยแล้วก็จะได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้

1.7.6 **การได้รับการยอมรับ** หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในองค์กรให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีและยอมรับในความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้ความความคิดเห็น ได้รับการช่วยเหลือให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.7.7 **ลักษณะของงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่ทำ เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่น้อยหรือมากเกินไป และเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ เป็นงานที่สำคัญที่มีคุณค่าเป็นที่ต้องใช้ความคิดในการทำงานใหม่ๆ

1.7.8 **ความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในการทำงานให้สูงขึ้น องค์กรเปิดโอกาสในการสอบเปลี่ยนสายงาน มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

1.7.9 **ความรับผิดชอบในการทำงาน** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับและไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีความสำคัญ โดยมีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างอิสระ ให้โอกาสทำงานและตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องควบคุมและตรวจสอบมากเกินไป

1.7.10 **ปัจจัยคำจูน** หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการบุคคลในองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้า ปัจจัยคำจูนดีก็ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนสุขอนามัย ซึ่งหากรักษาได้ไม่ดีอาจเกิดปัญหา ได้ ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1.7.11 **เงินเดือนและผลตอบแทน** หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กร โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดไว้และมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กร

1.7.12 **โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

1.7.13 **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หรือ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษาในเรื่องต่างๆเป็นอย่างดี

1.7.14 **สถานะทางอาชีพ** หมายถึง ตำแหน่งงานและอาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

1.7.15 **นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง นโยบายของผู้บังคับบัญชาภายในธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีผลต่อความเจริญเติบโตของพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับพนักงาน การบริหารงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ชัดเจน สร้างความเป็นธรรมในองค์กร

1.7.16 **สภาพการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน เช่น บรรยากาศภายในองค์กร ทำเลที่ตั้ง ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.7.17 **ความเป็นอยู่ส่วนตัว** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น สภาพการความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน หรือการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

1.7.18 **ความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการ ทำงาน ชื่อเสียงภาพลักษณ์ในองค์กร การได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ถูกโอนย้ายหน้าที่หรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม

1.7.19 **การปกครองของผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

1.7.20 **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ทศณะคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยยอมรับ นโยบายและเป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรซึ่งมี 3 ประการ ประกอบด้วย

- **ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก** หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร
- **ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง** หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนงาน
- **ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่คุณค่าได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

1.7.21 **เจนวาย (Gen Y)** หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2524-2543 อายุระหว่าง 17-36 ปี (ลีธรัตน์ อนุรัตน์พานิช,2558) เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข ต้องการความชัดเจนในการทำงานว่าสิ่งที่มีผลต่อตนเองและต่อองค์กรอย่างไร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคน Gen Y
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคน Gen Y

2.1.1 ความหมายของเจนเนอเรชั่น

วินิจัย รังสิณานนท์ (2557) กล่าวว่า Generation Y คือ คนที่เกิดช่วงปี 2524 - 2540 เป็นกลุ่มคนทำงานหน้าใหม่ไฟแรงแต่ยังอ่อนด้อยประสบการณ์ คนกลุ่มนี้เกิดมาพร้อมคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ การศึกษาเป็นยุคที่เริ่มสอนให้ใช้ความเข้าใจมากกว่าการท่องจำ คนวัยนี้จะมีความรู้สูงจึงส่งเสริมให้เขาได้รับความรู้และเสริมทักษะต่างๆ ตั้งแต่ยังเด็ก จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูงสนุกกับการทำงานเป็นทีม ไม่ต้องการอยู่ในกรอบ และรักอิสระไม่ชอบเงื่อนไข มีความใฝ่ฝันที่จะทำกิจการของตนเองแม้จะเป็นธุรกิจเล็กๆ มากกว่าจะเป็นลูกจ้างไปตลอดชีวิต

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2556) กล่าวว่าเจนวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523-2543 อายุ 17 - 36 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีไอที เจนวายเป็นวัยที่จัดว่าเพิ่งเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข คนกลุ่มนี้ต้องการความชัดเจน

ในการทำงานว่า สิ่งที่ทำให้มีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร อีกทั้งยังมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกันแบบว่าชอบส่งอีเมลล์มากกว่าพูดกันต่อหน้า

ลีอรัตัน อนุรัตน์พานิช (2559) ได้ให้ความหมายของ Generation Y คือผู้ที่เกิดในยุคที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ต มีการระบุปีเกิดของคนรุ่นนี้หลากหลายมาก แต่นักวิชาการส่วนใหญ่ ระบุว่าเกิด ระหว่าง พ.ศ.2524-2543 เป็นคนที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเร็ว ทันทีทันใด ไม่ชอบรอนาน ชอบสี่สัปดาห์สัปดาห์ บรยากาศสนุกสนาน ชอบให้เอาอกเอาใจ มีลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ ไม่ขึ้นชอบความเป็นทางการ มองโลกในแง่ดี มองทุกอย่างแบบสดใส และโลกสวย คนรุ่นนี้มีเอกลักษณ์ทางการใช้ภาษาแบบสร้างสรรค์ ฉีกกฎเกณฑ์ จึงทำให้เกิดภาษาปาก (Slang) มากมาย จนทำให้กลุ่มชนนิยมมองว่าเป็นการสร้างภาษาวิบัติ แต่ถ้ามองด้วยมุมมองที่ยอมรับความแตกต่างได้ จะเห็นว่าเป็นวิวัฒนาการของภาษาที่ยังมีชีวิตอยู่เช่นภาษาไทยของเรา

วรวิทย์ ตันติธรรมวงศ์ (2557) กล่าวว่า Generation Y เป็นกลุ่มประชากรที่เกิดอยู่ในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2521 – 2537 ซึ่งมีอายุระหว่าง 18 – 34 ปี เป็นกลุ่มประชากรที่ค่อนข้างโชคดี เพราะเกิดในช่วงยุคเฟื่องฟูทางเศรษฐกิจ โดยมากจะมีพื้นฐานด้านการศึกษาที่ดี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ ซึ่งเพราะความที่เด็กมาค่อนข้างสุขสบายนี้แหละที่ส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้ไม่ค่อยอดทนกับการทำงาน เปลี่ยนอะไรง่าย ๆ ทำงานไปวัน ๆ โดยไม่มีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อไรเบื่องานก็เลิกทำ เปลี่ยนงานไปเรื่อย ๆ ดังนั้น Life-time Employment ที่อยู่กันจนเกษียณ อยู่กันจนได้โลโก้ 20-25 ปี จะไม่มีทางเกิดขึ้นกันพนักงาน Gen Y อย่างแน่นอน

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ได้ให้ความหมายของ Generation Y ไว้ คือคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2531-2540 ได้รวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับ Generation Y ที่ได้ศึกษา ลักษณะบุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยมและแนวโน้มพฤติกรรมของกลุ่ม Generation Y พบว่า มีลักษณะมั่นใจในตัวเองสูง ต้องการรายได้สูง ต้องการความก้าวหน้าเร็ว ไม่ชอบการผูกมัด รักอิสระ ไม่สู้งาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า กลุ่มคน Generation Y เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524-2543 อายุระหว่าง 17-36 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาด้วยเทคโนโลยี มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความมั่นใจสูง ใช้ชีวิตแบบอิสระไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข มีความอดทนต่ำ ชอบแสดงออก มีเป้าหมายในชีวิตที่ชัดเจน ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต

ตาราง 2.1 แสดงบุคลิกลักษณะ และพฤติกรรมของคนกลุ่ม Gen Y

บุคลิกลักษณะและพฤติกรรม	ความหมาย
1. เป็นตัวของตัวเองสูง	มีความคิดอ่าน มีทัศนคติ ใฝ่หาหมาย รวมถึงการแต่งกาย วิธีพูดจา รูปแบบการใช้ชีวิตที่เป็นแบบฉบับของตัวเอง
2. ความอดทนต่ำ	ความอดทนทั้งร่างกายและจิตใจ เมื่อเกิดความรู้สึก หิว ร้อน หรือ ง่วง จะแสดงอาการออกมาอย่างชัดเจน
3. อยากรู้ อยากเห็น	หาคำตอบจากสิ่งที่สงสัย ด้วยการใช้คำถาม ทำไม อยู่บ่อยๆ
4. ทำทนายกฎระเบียบ	ไม่นิยมกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎกติกา รวมถึงไม่นิยมปฏิบัติตามวัฒนธรรมประเพณี หรือแนวปฏิบัติแบบเดิมๆ
5. ทะเยอทะยาน	มีใฝ่หาหมายทางอาชีพชัดเจนและสูงลิ่ว และพบว่าพนักงานกลุ่มนี้มีความมุ่งมั่น และทุ่มเทเพื่อไปให้ถึงจุดหมาย
6. คำนึงกับเทคโนโลยี	มีความคำนึงกับอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี ชอบความทันสมัย
7. ชอบการเปลี่ยนแปลง	มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง แม้ไม่แน่ใจว่าจะนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่าแต่ก็กล้าเสี่ยง ชอบมีส่วนร่วมในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงในองค์กรด้วย ชอบความท้าทาย
8. กระตือรือร้น	คิดไว ทำไว คล่องแคล่ว ตื่นตัวตลอดเวลา
9. มองโลกในแง่ดีมาก	มักคิดในเชิงบวกทุกอย่างเป็นไปได้และจะประสบความสำเร็จ เนื่องจากประสบการณ์การทำงานยังน้อย ยังมองโลกเห็นแต่เพียงด้านบวกของชีวิต
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	มีแนวคิดต่าง ๆ มากมายอยากแสดงออก มีความคิดแตกต่าง (นอกกรอบ) กล้าคิดกล้าทำ
11. มั่นใจในตัวเองสูง	ความมั่นใจนี้เป็นไปในเชิงรู้สึกดีกับตัวเอง
12. ไม่เคารพผู้อาวุโสกว่า	เชื่อมั่นในตนเองสูง จนอาจมองได้ว่าไม่อ่อนน้อมและไม่มีสัมมาคารวะกับผู้ที่อาวุโสกว่า
13. มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ	ให้ความสำคัญกับตัวเองมากกว่าองค์กร มองหางานที่พอใจ ทำให้เกิดอัตราการลาออกจากงานสูง

ที่มา : อรนนท์ ปรังฤทธิ และอรพิน สันติธีรากุล (2558 ,หน้า 8)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคนกลุ่ม Generation Y

อรอนท์ ปรังฤทธิ และอรพิน สันติธีรากล (2558 : 6) กล่าวว่าเจนเนอเรชั่น คือ การแบ่งกลุ่มคนออกเป็นรุ่นๆ ตามช่วงวัย หรือ ช่วงอายุ ของคนสำหรับองค์กรในปัจจุบันนี้ จะมีการแบ่งพนักงานออกเป็นเจนเนอเรชั่นได้ 3 เจนเนอเรชั่นคือพนักงานกลุ่ม Baby Boomers พนักงานกลุ่ม Generation X และ พนักงานกลุ่ม Generation Y โดยการแบ่งช่วงวัยของพนักงานกลุ่ม Generation Y นั้นมีหลากหลายแนวคิดซึ่งยังไม่มีแนวคิดใด แนวคิดหนึ่งที่สามารถกำหนดช่วงวัยและบุคลิกลักษณะของพนักงานกลุ่ม Generation Y นี้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนหมดทุกลักษณะคุณลักษณะของบุคลากรแต่ละช่วงวัย เนื่องจากในองค์การมีบุคลากรในแต่ละช่วงวัยที่แตกต่างกัน อันส่งผลถึงแนวคิด ทศนคติ และพฤติกรรมของ การทำงาน โดยบุคลากรในองค์การมีช่วงวัย ดังต่อไปนี้

1. ช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์ส (Generation Baby boomers) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปีค.ศ.1946-1964 หรือ พ.ศ.2489-2507 ซึ่งเป็นช่วงที่มีอัตราการเกิดสูง และ เป็นช่วงของเหตุการณ์สงครามเวียดนามและสงครามเย็น (Dwyer, 2009) กลุ่มช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์สเติบโตขึ้นท่ามกลางการควบคุมพฤติกรรมจากบิดามารดา ให้ ความสำคัญกับความสำเร็จของชีวิตและการงาน โดย มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย มุ่งเน้นกระบวนการ ยึดมั่นใน คุณธรรมและทำตามกฎระเบียบ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและทำงานกับองค์กรนาน ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในการงาน ทีมและการสนทนากลุ่ม เสียสละ ชีวิตส่วนตัวเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน

2. ช่วงวัยเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1965 – 1980 หรือ พ.ศ.2508 – 2523 ช่วงนี้เป็นระยะที่อัตราการเกิดเริ่มลดลง ผู้หญิงเข้าสู่ตลาดแรงงานและเริ่มมีการใช้ยาคุมกำเนิด ทำ ให้ประชากรในกลุ่มนี้มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับรุ่นของเบบี้บูมเมอร์ส (Dwyer, 2009) กลุ่มนี้เน้นให้ความสำคัญเรื่องงาน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเท่านั้นและให้ความสำคัญ ต่อการดูแลคุณภาพชีวิตตนเอง มีแนวคิดและการทำงานเพียงลำพัง ไม่ต้องการการพึ่งพาผู้อื่น มีความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากคนรอบข้างเพื่อนำมา ปรับปรุงและพัฒนาตนเองต่อไป โดยทั่วไปมีความตั้งใจ และทะเยอทะยานสูง แต่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อย มีการปฏิเสธการทำงานล่วงเวลา ใช้เวลาสนองความต้องการส่วนบุคคลมากกว่าการทุ่มเทเพื่องาน (Jorgensen, 2003) การใช้เทคโนโลยีก็เพื่อการทำงานและความ สะดวกสบาย โดยมีการจัดสรรเวลาไว้อย่างเหมาะสม (Piktialis et al., 2008 ; Dwyer, 2009)

3. ช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1981 – 2000 หรือ พ.ศ. 2524 – 2543 เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงเทคโนโลยีอย่างแท้จริง ช่วงนี้มีการขยายตัวของทางด้านเศรษฐกิจ และ เทคโนโลยีระดับสูง มีช่องทางการสื่อสารมากมาย แต่ในการขยายตัวของสภาพแวดล้อมโดยรอบนั้นคนเหล่านี้ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจและสังคมมาก กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจึงมีลักษณะที่มีความทะเยอทะยาน มุ่งมั่นในสิ่งที่ตนเองต้องการ พร้อมที่จะทำงานที่หนักขึ้นหากงานนั้นเป็นงานที่ตรงกับลักษณะงานที่ตนเองต้องการและพึงพอใจ ชอบความท้าทายและ แสวงหาโอกาสใหม่ๆ ให้ตัวเอง ชอบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบสูง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอสามารถทำงานได้หลากหลาย เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับชีวิตประจำวันและให้ความเคารพเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Piktialis et al., 2008 ; Dwyer, 2009)

(Geng-Y.com,2553 : ออนไลน์) กล่าวว่า คนกลุ่ม Gen Y มีศักยภาพสูงในการเรียนรู้มากกว่าคนรุ่นอื่นๆที่ผ่านมา Gen Y มีพลังในตัวเองมากและมักคิดนอกกรอบพวกเขาก็มีความคิดที่แปลกแหวกแนวและมีความมั่นใจในตัวเองค่อนข้างสูงความสามารถของ Gen Y ไม่ว่าจะ เป็นในนวัตกรรมใหม่ๆด้านต่างๆ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ล้วนเป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกยุคไร้พรมแดน เช่น ในปัจจุบันคนกลุ่ม Gen Y ส่วนใหญ่ก็มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลายสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็วและพร้อมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

(อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา,2553 : ออนไลน์) กล่าวว่า ด้านการศึกษาของคนกลุ่ม Gen Y ที่ผ่านมาจะพบว่าพวกเขาได้รับการศึกษาที่ค่อนข้างสูงและอยู่ในสถานศึกษาที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของตนเองมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางการเรียนรู้ของ Gen X พวกเขาจะกล้าแสดงออกในขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น Gen Y สามารถเรียนรู้ได้ดีกับทุกคนกลุ่ม Baby Boomers โดยเฉพาะถ้าความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นแบบทางการมากนักหากคน Gen B ให้โอกาสปรึกษาหรือพูดคุย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ก็อาจทำให้การเรียนรู้พูดคุยของคน Gen Y มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

(รัชฎา อธิสนธิสกุล : ออนไลน์) กล่าวว่า ด้านการทำงานของกลุ่มคน Gen Y ต้องการลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทายเหมาะสมกับความสามารถโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย พวกเขายึดหลักความสบายใจในการทำงานสำคัญกว่ารายได้หรือตำแหน่งงานนอกจากนี้ Gen Y ยังต้องทำงานที่พวกเขาได้มีส่วนร่วม

ในการตัดสินใจได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการทำงานทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่ทำงาน หากถามถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัทของ Gen Y จะอยู่ในอันดับสุดท้ายพวกเขาให้ความสำคัญมากที่สุดคือ รอบครัวร์องลงมาคือกลุ่มเพื่อน เพื่อนร่วมงานและตัวของพวกเขาเองยอมรับว่าพวกเขาไม่จงรักภักดีกับองค์กรแต่จงรักภักดีกับวิชาชีพ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้ จึงทำให้การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงานมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตามก็ได้อีกด้านหนึ่งของ Gen Y คือความเชื่อมั่นตนเองสูงบางทีก็ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกอึดอัดได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพและค่านิยมต่างกันในแต่ละรุ่นอย่างสังคมไทย Baby Boomers และ Generation X อาจจะมี Generation Y เป็นคนก้าวร้าว ไม่มีความเกรงใจ มีความคิดประหลาด คือ คิดแบบนอกกรอบหลุดโลก ไม่มีความอดทนในการทำงานพร้อมจะลาออก บางครั้งถูกมองว่าชอบเรียกร้องเงินเดือนและสวัสดิการสูง ๆ ทั้งที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นาน

ศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ เผย 5 ลักษณะเด่นของคนกลุ่ม Gen Y 5 ประการ ได้แก่

- 1) เป็นกลุ่มที่มีความคล่องตัวด้านเทคโนโลยีเป็นพื้นฐาน
- 2) ชอบมีสังคมผ่านการแชร์ประสบการณ์หรือเรื่องราวที่สนใจผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อเป็นการแสดงตัวตนที่แตกต่าง
- 3) ตัดสินใจบนข้อมูลโดยใช้ข้อมูลออนไลน์มาพิจารณาเปรียบเทียบและตรวจสอบให้แน่ใจก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้า
- 4) ช่างเลือก เพราะ Gen Y มีมาตรฐานสูงและรู้ว่ามีทางเลือกอีกมากจากข้อมูลบนโลกออนไลน์จึงมักจะพิจารณาเปรียบเทียบราคาและคุณภาพจนกว่าจะเจอตัวเลือกที่ดีที่สุด
- 5) มีความรู้ทางการเงิน แม้อายุน้อยแต่คนกลุ่มนี้รู้วิธีบริหารเงินให้งอกเงย เพราะนอกจากจะใช้เงินเก่งแล้วยังมีทัศนคติที่ต้องการสร้างความมั่งคั่งให้เร็วที่สุด

2.1.3 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจของวัยเจนเนอเรชั่นวาย

เนื่องจากช่วงวัยนี้เป็นช่วงวัยที่มี พลังและกระตือรือร้นในการทำงานมีความหวังกับโอกาสของงานในข้างหน้า ดังนั้นองค์กรจะต้องดึงดูดและรักษา พนักงานที่มีความสามารถสูง (High Talent) โดยการสร้าง ระบบการจูงใจและการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร (Martin, 2005)

นอกจากนี้พนักงานช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวายเป็นช่วง อายุที่เชื่อมั่นในตัวเองสูงมีความสามารถปรับตัวเก่งมี ความคิดสร้างสรรค์ และสามารถใช้เทคโนโลยีได้ดี โดย ต้องการงานที่ใช้เทคโนโลยี มีความสนุกสนานในงาน มีเวลา พักผ่อนและจัดการตัวเองได้ ดังนั้น กลยุทธ์ที่ใช้ในการจูงใจ ช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวายคือการให้งานมีความสนุกสนาน มี เวลาพักผ่อน ไม่กำหนดกฎเกณฑ์มากจนเกินไป และ ต้องการโอกาสเพื่อแสดงความคิดเห็นนอกจากนี้ยังสามารถ กำหนดกลยุทธ์จากคุณลักษณะ ลักษณะการทำงานและงาน ที่พึงพอใจเพื่อให้เหมาะกับช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวาย จากตารางที่ 2.2

ตาราง 2.2 คุณลักษณะ ลักษณะการทำงานและงานที่พึงพอใจของคนกลุ่ม Gen Y

คุณลักษณะ	ลักษณะการทำงาน	งานที่พึงพอใจ
1. ชอบเสียงยินดีรับการเปลี่ยนแปลง	1. ทำงานเพื่อให้มีชีวิตที่สุขสบาย ตามใจตนเอง	1. งานท้าทาย
2. ใช้เทคโนโลยี	2. ต้องการความยืดหยุ่นในชีวิต	2. งานที่ใช้ทักษะหลากหลาย
3. ให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพ	3. ทุ่มเทเมื่อเห็นว่าทำท่าย	3. การทำงานเป็น ก้าวหนึ่งของ การ ไปสู่สิ่งที่ดีกว่า
4. ใช้ชีวิตแบบยัปปี้ (Yuppy)	4. เปลี่ยนงานง่ายเป็น Job Hopper	4. สร้างสัมพันธภาพที่ดี ได้
		5. มีความรู้ใหม่ๆ
		6. อิสระในการ เลือก สถานที่และ เวลาทำงาน
		7. ต้องการทราบ มุมมอง และแง่ คิดในการทำงาน จากผู้อื่น
		8. มีค่าตอบแทนสูง

ที่มา : รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง,2548

2.1.4 บุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชั่นวาย

เจนเนอเรชั่นวายถูกเรียกเป็นครั้งแรกโดยหนังสือ Advertising Age ในปี พ.ศ.2536 และยังมีชื่อเรียกอื่น ๆ อีก เช่น Millennium generation , The net generation, Generation WHY คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่สามารถรับความเปลี่ยนแปลงได้ดี และเติบโตมากับเทคโนโลยี โดยมีเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิต รู้จักการใช้งานอีเมล การส่งข้อความแบบด่วน (Instant message) และมีการใช้งานโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ เฉพาะหน้าได้ดี ทำให้คนในวัยนี้สามารถทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน (Multitask people) ซึ่งนักวิชาการหลายคนได้อธิบายไว้ดังนี้

ศรัทัญญา มงคลศิริ (2548) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งทำให้คนเจนเนอเรชั่นนี้มีความแตกต่างจากคนเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ อย่างชัดเจน โดยประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 9 ประการ ดังนี้

1. เป็นรูปแบบที่ได้รับการพัฒนาจากเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Improved version of Gen-X) เจนเนอเรชั่นวายดูแลรูปร่างหน้าตาของตนเองดีกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ แต่งกาย มีรสนิยมมากกว่า มีความคิดเป็นตัวของตัวเอง มีความสามารถมากกว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในด้านการใช้เทคโนโลยี การใช้ภาษาต่างประเทศ และการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนต่างแดนเป็นเด็กที่รู้จักกับความสุขตั้งแต่แรกเกิด (Happy kids) เนื่องจากเจนเนอเรชั่นวาย ได้รับการดูแลเลี้ยงดูเป็นอย่างดีจากสมาชิกทุกคนภายในบ้าน จึงทำให้มีชีวิตรวยเด็กที่อบอุ่น มีของใช้และของเล่นมากมาย ซึ่งส่วนมากเป็นของทันสมัยหรือของที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นกลุ่มคนที่นิยมใช้สินค้าเทคโนโลยีสมัยใหม่ (High-tech generation) เจนเนอเรชั่นวายเติบโตขึ้น ในช่วงที่พัฒนาการการสื่อสารของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าสู่จุดสมบูรณ์ ทำให้กลุ่มคนในวัยนี้พึ่งพาการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มคนวัยอื่น ๆ ทั้งการค้นคว้าหาข้อมูล การหาความบันเทิงส่วนบุคคล หรือแม้แต่การสื่อสารกับเพื่อนที่ไม่รู้จักกันมาก่อน

2. เป็นนักปฏิบัติที่มีความภักดีต่อตราสินค้าต่ำ (Pragmatic & not loyal to brands) เจนเนอเรชั่นวายมักไม่ยึดติดกับตราสินค้า เพราะเจนเนอเรชั่นวายมีนิสัยเป็นนักปฏิบัติ (Pragmatic) มากกว่าเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ เนื่องจากไม่ชื่นชอบสินค้าที่คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา

3. มีลักษณะหลากหลายและเชื่อมั่นในทางเลือก (Pluralistic and believe in choices) เจนเนอเรชั่นวายมีลักษณะหลากหลาย (Pluralistic) และเชื่อว่าโลกนี้มีทางเลือกเสมอ (Believe in choices) เพราะเติบโตขึ้นด้วยการมีทางเลือกต่าง ๆ รอบตัว ในด้านการศึกษาและการทำงาน เช่น สามารถเลือกสายการเรียนได้ สามารถเลือกสอบเข้าศึกษาต่อในคณะและ

มหาวิทยาลัยที่ตนชื่นชอบ เป็นต้น ด้านการสื่อสาร เนื่องจากเจเนอเรชั่นวายเติบโตขึ้นในสังคมที่มีเสรีทางการสื่อสารมากยิ่งขึ้น จึงสามารถเลือกได้ว่าจะสื่อสารแบบใด จะเป็นการสื่อสารแบบพูดคุย (Voice) หรือแบบได้เสียง (Non-voice) เลือกได้ว่าจะใช้อุปกรณ์ใดในการสื่อสาร เลือกโปรแกรมการสื่อสารได้ และสามารถเลือกที่จะสื่อสารกับใครหรือไม่สื่อสารกับใครก็ได้ด้วย

4. เป็นตัวของตัวเองสูง (HIP) เจเนอเรชั่นวายถือว่าเป็นคนที่ทันสมัยโดยมีความเป็นตัวของตัวเองสูง (HIP : Highly Individual Person)

5. มีความใกล้ชิดกับพ่อแม่ (Close to parents) เจเนอเรชั่นวายได้รับการเลี้ยงดูเป็นอย่างดีตั้งแต่วัยเด็ก ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันใกล้ชิดกับพ่อแม่ของตน

6. ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างกันและพร้อมให้ความร่วมมือ (Indifferent and provolunteer) ด้วยการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ที่ผู้คนติดต่อสื่อสารกันอย่างไร้พรมแดน ทำให้เจเนอเรชั่นวายไม่รู้สึกถึงความแตกต่าง (Indifferent) ระหว่างเชื้อชาติหรือชนชาติ ส่งผลทำให้เจเนอเรชั่นวายยินดีให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ

7. ซึบซับวัฒนธรรมไว้หลากหลายรูปแบบ (Overrun by popular culture) เจเนอเรชั่นวายซึมซับวัฒนธรรมใหม่ๆ หลากหลายรูปแบบ เช่น แนวเพลงสมัยใหม่ หรือวัฒนธรรม การแต่งกายแบบใหม่ ที่ผู้หญิงอาจแต่งกายคล้ายผู้ชาย และผู้ชายก็อาจแต่งกายคล้ายผู้หญิง

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ซึ่งได้กล่าวถึงลักษณะร่วมของเจเนอเรชั่นวาย ทั้งในเรื่องบุคลิกภาพ ทักษะคติ ค่านิยม และแนวโน้มของพฤติกรรม ประกอบด้วยลักษณะ 13 ประการ ดังนี้

1) เป็นตัวของตัวเองสูง เจเนอเรชั่นวายมีความคิด ทักษะคติ การวางเป้าหมาย รวมไปถึงการแสดงออกในเชิงการพูดจา การแต่งกาย และรูปแบบการใช้ชีวิตเป็นแบบฉบับของตัวเอง สังเกตได้จากการชอบพูดจาอย่างตรงไปตรงมา ยืนหยัดในความคิดของตัวเอง ไม่คล้อยตามผู้อื่น ทั้งนี้เพราะไม่ต้องการเลียนแบบใคร ถึงแม้จะถูกมองว่าแปลก หรือไม่สุภาพก็ตาม

2) ความอดทนต่ำ เจเนอเรชั่นวายมีความอดทนต่ำทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทางด้านร่างกายนั้น จะเห็นได้ว่าเมื่อหิว ร้อน เหนื่อย หรือง่วง ก็แสดงอาการออกมาอย่างชัดเจนส่วนทางด้านจิตใจนั้นก็ถือว่ามีภูมิด้านทานทางใจและอารมณ์ต่ำกว่าเจเนอเรชั่นอื่น ๆ ดังนั้นจะเห็นคนกลุ่มนี้มีอาการจิตตก ไม่อดทนอดกลั้น และเก็บอารมณ์ไม่ค่อยได้อยู่เสมอ

3) อยากรู้ อยากเห็น ช่างสงสัย เจเนอเรชั่นวายเป็นคนช่างสงสัย ช่างถาม มักจะถามว่า “ทำไม” ในเรื่องที่ตนสงสัย และจะรอฟังคำตอบด้วย ซึ่งทำให้กลุ่มเบบี้บูมเมอร์สไม่ชอบใจนัก เพราะเคยชินกับการสั่งการแล้วลูกน้องรับไปปฏิบัติทันทีโดยไม่มีข้อสงสัย

4) ทำทายกฎระเบียบ เจนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่ไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกติกาใด ๆ ยังมีกฎระเบียบที่ควบคุมเข้มงวดเท่าไรยิ่งกระตุ้นให้กลุ่มคนเหล่านี้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎที่วางไว้ นอกจากนี้ยังไม่เคร่งครัดในการปฏิบัติตามวัฒนธรรม ประเพณี หรือแนวปฏิบัติเดิม ๆ อีกด้วย จึงทำให้ผู้ใหญ่ในสังคมมองว่าเจนเนอเรชั่นนี้มีความแตกต่าง และไม่เป็นที่ชื่นชม

5) ทะเยอทะยานสูง เจนเนอเรชั่นวายมักมีการวางเป้าหมายในอาชีพไว้อย่างชัดเจน โดยมักวางเป้าหมายไว้สูง และจะพยายามมุ่งมั่น และทุ่มเทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น มีความต้องการเติบโตในงานอย่างก้าวกระโดด ไม่ชอบการทำงานในระดับล่างขององค์กร ทำให้มีแนวโน้มสูงที่จะลาออก หากไม่เห็นโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่

6) คู่แข่งกับเทคโนโลยี เจนเนอเรชั่นวายมีสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ติดตัวอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือ หรือ iPod ถ้าหากคนเจเนอเรชั่นนี้ไม่ให้ใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าว พวกเขาจะรู้สึกว่าชีวิตบางส่วนขาดหายไป

7) ชอบการเปลี่ยนแปลง เจนเนอเรชั่นวายมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง แม้จะไม่แน่ใจว่าจะนำมาซึ่งที่ดีหรือไม่ก็ตาม มีความเสี่ยง อยากรอง และชอบเรื่องตื่นเต้นเร้าใจ

8) กระตือรือร้น เจนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่มีความคล่องแคล่วสูง คิดเร็ว พูดเร็ว ทำเร็ว เมื่อทำงานอะไรก็อยากให้เห็นผลเร็ว ๆ บางครั้งจึงดูเหมือนเป็นคนไม่ละเอียดเรียกได้ว่าเป็นคนไฟแรงนั่นเอง

9) มองโลกในแง่ดีมาก เจนเนอเรชั่นวายมักคิดในเชิงบวกว่าทุกอย่างเป็นไปได้และมีโอกาสประสบความสำเร็จอาจเนื่องมาจากยังมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยนั่นเอง นอกจากนี้เจนเนอเรชั่นวายยังมีทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สและเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในทำงานอีกด้วย

10) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยค่านิยมที่ไม่ยึดติดกับกรอบหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ทำให้เจนเนอเรชั่นวายมีความคิดใหม่ ๆ ที่เป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ตลอด ซึ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เหล่านี้เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่สมัยใหม่ที่มักตามใจ จนทำให้เจนเนอเรชั่นวายมีความมั่นใจ กล้าคิด และกล้าทำ

11) มั่นใจในตนเองสูง เจนเนอเรชั่นวายมีความมั่นใจในตัวเองสูง โดยเป็นไปในเชิงความรู้สึกดีต่อตัวเอง เมื่อประเมินความสามารถของตนเองแล้วเชื่อมั่นว่าสามารถทำได้ ไม่ใช่เชิงการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งจะแสดงความมั่นใจออกมาผ่านการพูดและการทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ขัดเขินหรือประหม่าต่อหน้าสาธารณชน

12) ไม่เคารพผู้อาวุโส เจเนเนอเรชั่นวายมักเลือกที่จะเคารพนับถือผู้อื่นจากการประเมินตัวตนและความสามารถของคนนั้นว่าน่าเชื่อถือ น่าเคารพมากเพียงใด โดยไม่ประเมินว่าผู้นั้นมีอายุมากกว่าหรือมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่าหรือไม่

13) มีความภักดีต่อองค์กรต่ำ เจเนเนอเรชั่นวายมักมององค์กรเป็นสะพานเชื่อมไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ กลุ่มคนเหล่านี้จะมุ่งมั่นทำงานโดยไม่ยึดติดหรือผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงทำให้เจเนเนอเรชั่นวายมีอัตราการลาออกจากงานสูงมาก อีกทั้งเจเนเนอเรชั่นวายมักจะสงสัยว่าทำไมกลุ่มเบบี้บูมเมอร์จึงสามารถทำงานในองค์กรเดียว ตั้งแต่เรียนจบจนกระทั่งเกษียณได้นอกจากนั้นยังสงสัยด้วยว่าทำไมเจเนเนอเรชั่นเอ็กซ์ จึงไม่ลาออกจากองค์กรแม้จะไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่

Tapscott (2008) พบว่าเจเนเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่เกิดขึ้นมาในยุคของการพัฒนา คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีดิจิทัล จึงนับได้ว่าเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะหลากหลาย มีปฏิสัมพันธ์กับสื่อหลากหลายชนิด สามารถทำกิจกรรมหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือถือในการส่งข้อความ เข้าเว็บไซต์ ค้นหาทิศทาง เล่นเกม ถ่ายรูป และแบ่งปันให้เพื่อนได้ดูผ่าน Facebook นอกจากนี้ยังเปิดโปรแกรมสนทนา (Instant messaging) และสไกป์ (Skype) ได้ตลอดเวลาด้วย โดยจากการศึกษาเจเนเนอเรชั่นวายในสหรัฐอเมริกา จำนวน 6,000 คน พบว่ามีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน 8 ประการ ดังนี้

1) อิสรภาพ (Freedom) เจเนเนอเรชั่นวายมีอิสระในการตัดสินใจเลือกงานไม่ต้องการจมปลักอยู่กับงานที่ตนเองไม่พึงพอใจ ทำให้อัตราการลาออกสูง มีการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ผ่านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้อย่างรวดเร็ว

2) ดัดแปลงให้เป็นแบบที่ชอบ (Customization) เจเนเนอเรชั่นวายชอบเปลี่ยนแปลงหรือปรับแต่งสิ่งต่าง ๆ ให้มีลักษณะเฉพาะเป็นของตนเอง ให้ความสำคัญกับความสวยงามมากกว่าประโยชน์ใช้สอย

3) พิสูจน์วิเคราะห์ (Scrutiny) ด้วยการเป็นกลุ่มคนที่อาศัยอยู่ในสังคมที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูง เจเนเนอเรชั่นวายจึงมักใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย

4) ซื่อสัตย์ มีจรรยาบรรณ (Integrity) เจเนเนอเรชั่นวายสามารถยอมรับความแตกต่างได้มาก และมีความคิดตรงไปตรงมา

5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Collaboration) เจนเนอเรชันวายชอบการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน มีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ มีการแบ่งปันข้อมูล ระหว่างกัน

6) ความบันเทิง (Entertainment) เจนเนอเรชันวายมักไม่แบ่งแยกชัดเจนระหว่าง การทำงานและความบันเทิง เพราะเชื่อว่าไม่ใช่เรื่องเสียหายที่จะทำงานไปและเข้าอินเทอร์เน็ตไปด้วย ควบคู่กันที่ทำงานเหล่านั้นสำเร็จลุล่วง

7) ความเร็ว (Speed) เจนเนอเรชันวายเติบโตขึ้น ท่ามกลางโลกดิจิทัลทุกอย่าง ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทั้งการทำงาน การเล่นเกม หรือแม้แต่การค้นหาข้อมูลผ่าน Google ทำให้ คนกลุ่มนี้คาดหวังการปฏิสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว ไม่มีความสามารถอดทนรอคอยได้

8) นวัตกรรม (Innovation) ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยให้สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เจนเนอเรชันวายมีความต้องการสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น การเปลี่ยน โทรศัพท์มือถือ เมื่อมีรุ่นใหม่ออกวางจำหน่าย และการที่เจนเนอเรชันวายมักปฏิเสธลำดับบังคับ บัญชาแบบเก่าที่ชอบสั่งการและควบคุม เป็นต้น

สรุปได้ว่า บุคลิกลักษณะและพฤติกรรมของคนเจนเนอเรชันวาย คือ กลุ่มคนที่เติบโตมา พร้อมกับเทคโนโลยี มีความทันสมัย มีความมั่นใจในตนเองสูง พุดจาตรงไปตรงมา มีความ กระตือรือร้น มีความคล่องแคล่ว มองโลกในแง่ดี ให้ความสำคัญกับเพื่อนและสังคม ซึ่งส่งผลต่อ การทำงานอยู่ภายในองค์กรและความผูกพันที่จะทำงานต่อองค์กร

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.1 ความหมายของการจูงใจ

ปณิศา มีจินดา (2555 : 148 -176) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นแรงขับภายในของบุคคลซึ่ง กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Hoyer and McInnis . 2010 : 45) ดังนั้นการจูง ใจจึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรม

รัชนก มูลเหตุ (2552 : 43) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การที่ ปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่องยอมรับนับ ถือ ความเหมาะสมในปริมาณงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน และปัจจัย อื่นๆ ได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ เมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แต่ในทางตรงข้ามหาก

ปัจจัยต่างๆไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547 : 22) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การโน้มน้าวชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ด้วยการสร้างสิ่งเร้า หรือการกระตุ้นทั้งจากภายในและนอกบุคคล เพื่อพยายามให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรและความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยมุ่งหวังที่จะให้ความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง

ธนสิทธิ์ เอื้อพิพัฒน์กุล (2548:20) ได้ให้ความหมายว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งทีกระตุ้นการกระทำต่างๆ ที่ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

ฮาร์ลอร์ด เจ ลิฟวิทท์ (Leavitt. 1970 :12 : อ้างถึงใน เอกมล โลหะญาณจารี . 2547) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้โดยมีข้อสมมติฐานที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 ประการคือ

1. พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีแรงกระตุ้นจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้น
3. พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นเป็นไปโดยจะมีจุดมุ่งหมายเสมอ แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้และ

นำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน

สตีเฟน พี 롭บินส์ (Robbins. 1993 : อ้างถึงใน กิ่งกาญจน์ ปรางอุดม. 2547) อธิบายไว้ว่า กระบวนการจูงใจจะเริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วเราจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดลงได้

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นจากภายในของตัวบุคคล ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

2.2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือ แรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เซื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน

เพราะพนักงานตอบสนองต่องาน และวิธีการทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญสามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไป

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการ นำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุดไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบความสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งที่ยืดหยุ่นและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะมีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

2.2.3 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและ อาหารมาดื่มกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน ค่าชมาเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความ

พอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำ การต่างๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกัน ค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อ ให้มีรายได้ ประทับกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจาก ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะ เกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

2. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มักกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรม เพื่อ ตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจ ทำงานเพียง เพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้ความดีความชอบ เป็นต้น

2.2.4 องค์ประกอบของการจูงใจ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความต้องการ (needs stage) ความต้องการเป็นสภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่ไปตามปกติสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตจึงทำให้เกิดแรงขับและเกิดแรงกระตุ้น เช่น ความหิว เมื่อบุคคลหิวบุคคลก็ต้องพยายามหาอาหาร คนที่ลดน้ำหนักโดยการใช้น้ำยาลดความอ้วน ยาก็จะไปกดประสาทไม่ให้หิวแต่พอหลังจากไม่ใช้น้ำยาลดน้ำหนัก จะเห็นว่าคนที่ลดน้ำหนักโดยใช้น้ำยาจะกินอาหารชดเชยมากขึ้นและอาจจะกลับมาอ้วนใหม่อีก หรือเด็กเล็กที่ไม่กินนมตอนป่วย แต่พอให้ป่วยเด็กจะเริ่มกินนมมากขึ้นเพื่อชดเชยตอนที่ป่วย ความกระหายก็เป็นความต้องการอีกอย่างที่เกิดขึ้นแล้วบุคคลต้องหาวิธีการเพื่อให้หายกระหาย ความต้องการทางเพศและความต้องการการพักผ่อนก็จัดเป็นความต้องการ

ขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และไม่มีใครในโลกนี้ที่พยายามฝืนเพื่อไม่ให้ตนเองหลับ มนุษย์ทุกคนต้องการการพักผ่อนด้วยกันทั้งสิ้น

2. ขั้นแรงขับ (drive stage) หรือภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดแรงขับ เมื่อบุคคลเกิดแรงขับแล้วบุคคลจะนั่งอยู่เฉยๆ ไม่ได้บุคคลอาจจะรู้สึกไม่มีความสุข กระวนกระวายใจ ดังนั้นบุคคลจะคิดค้นหาวิธีการที่ทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้รับการตอบสนองจากความหิว ความกระหาย ความต้องการทั้งปวงที่เกิดขึ้นเพื่อผลักดันให้ไปสู่จุดหมายปลายทาง ตามที่บุคคลต้องการ เช่น เมื่อเราวิ่งเหนื่อยๆ อากาศก็ร้อนจัด ทำให้เราเหนื่อยและคอแห้งอยากกินน้ำ สิ่งที่เราต้องการบำบัดความกระหายในช่วงเวลานั้นคือน้ำ บุคคลจะพยายามทุกวิถีทางที่จะหาน้ำมาดื่ม

3. ขั้นพฤติกรรม (behavior stage) เป็นขั้นที่เกิดแรงขับอย่างมากที่ทำให้บุคคลเดินไปหาน้ำดื่ม โดยการเดินเข้าไปในร้านสะดวกซื้อแล้วเปิดขวดดื่มแล้วจึงเดินมาจ่ายสตางค์ หรือถ้าทนต่อความกระหายน้ำได้ ก็รีบเดินอย่างรวดเร็วไปจ่ายสตางค์แล้วยกน้ำดื่มรวดเดียวหมดขวด ขึ้นใจ ความกระหายก็จะบรรเทาลง

4. ขั้นลดแรงขับ (drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้ายที่อินทรีย์ได้รับการตอบสนองคือ ได้ดื่มน้ำเป็นขั้นที่บุคคลเกิดความพึงพอใจ ความต้องการต่างๆ ก็จะลดลง

2.2.5 กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

David A. Decenzo (2002) ได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการจูงใจว่ามีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied need) จึงทำให้เกิดความตึงเครียด (Tension) ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดแรงขับในตัวบุคคล (Drive) แรงขับดังกล่าวจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม (Search behavior) เพื่อแสวงหาสิ่งตอบสนองที่ต้องการ เมื่อความต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) ก็จะเกิดความพึงพอใจ (Need satisfaction) และในที่สุดก็จะสามารถลดความตึงเครียดของบุคคลลงได้ (Reduction of tension)

2.2.6 ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need)

มนุษย์มีความต้องการ ซึ่งความต้องการนั้นมีหลากหลายความต้องการ บางอย่างได้รับการตอบสนอง แต่มีความต้องการจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ทำให้เขายังขาดในสิ่งที่เขาต้องการมีไม่เพียงพอ หรือไม่เท่าเทียมคนอื่น ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้มนุษย์ดิ้นรนหาสิ่งต่างๆ ที่ตนยังขาดอยู่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ความตึงเครียด (Tension) ความตึงเครียดเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการตึงเครียดขึ้นมา ความตึงเครียดจะหายไปเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

แรงขับ แรงผลักดัน หรือ แรงจูงใจ (Drive) ถ้าความต้องการของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็ยังคงมีอยู่ และถ้ามีสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้เขาสามารถบรรลุถึงความต้องการได้สิ่งจูงใจดังกล่าวจะเป็นพลังผลักดัน ขับเคลื่อนให้เขาไปถึงเป้าหมายตามที่เขาต้องการ

แสดงพฤติกรรม หรือ กระทำ (Search behavior) มนุษย์จะแสดงพฤติกรรม หรือ การกระทำบางสิ่งบางอย่างออกมาเพื่อให้ได้ในสิ่งที่เขาต้องการ เช่น ทำงานหนัก ขยัน เชื้อเพลิง ผู้บังคับบัญชา ไม่ป่วย ไม่สาย ไม่ขาดงาน ฯลฯ การกระทำดังกล่าวจะทำให้เขาไปสู่ความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ เช่น ผลประโยชน์ตอบแทน ความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน โบนัส ตำแหน่งหน้าที่การงาน ฯลฯ เป้าหมาย หรือ ความสำเร็จ (Goal achievement) เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง เขาก็บรรลุเป้าหมายและไปถึงซึ่งความสำเร็จที่เขาต้องการ เช่น เขาได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้รับการคัดเลือกให้เป็นพนักงานดีเด่น หรือ ได้มีโอกาสไปดูงานที่ต่างประเทศ

ความพึงพอใจ (Need satisfaction) มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อความต้องการของเขาได้รับการตอบสนอง เขาจะมีความสุขกับการทำงาน ให้ความร่วมมือ ทุ่มเทและเสียสละให้กับการทำงาน จงรักภักดีต่อองค์กร มีกำลังใจในการทำงาน ไม่สร้างปัญหาและความขัดแย้งให้เกิดขึ้นกับองค์กร

ลดความตึงเครียด (Reduction of tension) ความตึงเครียดต่างๆ จะลดลง เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง เพราะสิ่งต่างๆ ที่เขาต้องการได้บรรลุเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว ความกดดันและความตึงเครียดที่เคยมีอยู่ก็จะค่อยๆ หาย

2.2.7 ทฤษฎีการจูงใจ (Theories of Motivation)

วิเชียร วิทย์อุดม (2555 : 13-16) ถ้าจะกล่าวอย่างกว้างๆ ถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจนี้ เราสามารถจะแบ่งแยกแยะได้เป็น 2 วิธีที่ใช้ในการศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจ วิธีหนึ่งเน้นถึงเนื้อหาการจูงใจ ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการจูงใจที่เน้นไปที่ลักษณะภายในของบุคคล โดยมุ่งไปที่ความต้องการที่จะเข้าใจว่าบุคคลมีความต้องการอย่างไรและความต้องการเหล่านั้นจะได้รับความพึงพอใจอย่างไร อันเป็นลักษณะที่กระตุ้นจูงใจบุคคลและมักเป็นเรื่องศึกษาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดการจูงใจโดยมุ่งเน้นให้เห็นว่า “อะไรบ้าง” (What) ที่ใช้เป็นตัวจูงใจภายในของบุคคลหรือ

สิ่งแวดล้อมอะไรรอบตัวของเขาที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอย่างนั้นขึ้นมา ส่วนทฤษฎีกระบวนการของการจูงใจเป็นการอธิบายถึงการจูงใจโดยเฉพาะและบรรยายเกี่ยวกับกระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้น โดยมุ่งเน้นให้เห็นว่า “ทำอย่างไร” (How) การจูงใจจึงเกิดและอะไรคือเป้าหมายของการจูงใจ (What gold)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory)

เฮอริชเบอร์กและคณะ (Herzberg, 1959:112) (อ้างถึงใน นภาพร สุทธา, 2559 : 17-19) ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยประเภทหนึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยอีกประเภทหนึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงเป็น ปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจ ซึ่งได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย เมื่องานประสบผลสำเร็จทำให้เกิดความพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถของตนไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือ บุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถ หรืองานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง งานที่ท้าทายจะทำให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จในงาน และเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งความพึงพอใจในงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันกับงานมากขึ้นด้วย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานนั้น ๆ อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยข้างต้นเป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรงแต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. นโยบายขององค์กร (Company Policy) หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน ระบบการจัดการขององค์กร การจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารในองค์การและกฎระเบียบต่าง ๆ ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2. การบริหารงาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถทำงานร่วมกัน และความเข้าใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์การทำงาน เครื่องมือต่าง ๆ ต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้ของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานที่เหมาะสม

6. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม รวมถึงค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่ รายได้ประจำ เงินบำนาญ เงินล่วงหน้า สวัสดิการต่างๆ เป็นปัจจัยเบื้องต้นสำหรับสร้างแรงจูงใจ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

7. สถานะทางอาชีพ (Working Condition) หมายถึง ตำแหน่งงาน และอาชีพซึ่งเป็นอาชีพที่ยอมรับนับถือทางสังคม อาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

8. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว และครอบครัวเป็นผลที่รับรู้จากการปฏิบัติงานที่ดีและไม่ดีอันเป็นผลเนื่องมาจากการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงาน และการบริหารงาน

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น นอกจากผู้บริหารต้องรู้จักการจัดการทรัพยากรแล้ว ยังต้องรู้จักการจูงใจคนในองค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วย (วิชัย โสสุวรรณจินดา , 2535) เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2553 : 80-81) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator) ที่สำคัญไว้มี 6 ประการดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และความพอใจการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญแก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน ตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชยหรือการให้ผลตอบแทน (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากทีเดียว

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) การให้บุคคลมีโอกาพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะหรือการทำงานตามที่เขาสนใจ หรือให้เขามีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาสนใจ นับเป็นแรงจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงานจะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับ ในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) ได้แยกประเภทของสิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งจูงใจประเภทนี้เป็นอิทธิพลโดยตรงในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถใช้จูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ สิ่งจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง ส่วนสิ่งจูงใจทางอ้อมได้แก่ บำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่มีเงิน เป็นความต้องการทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่อง ชมเชยการยอมรับจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

สุพานี สกฤฎ์วานิช (2552 : 79 - 80) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงานดูแลพนักงานดี สมาชิกจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้รับสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน แก้วตัวแทนองค์กรเมื่อถูกคนอื่นกล่าวหา และมักจะใช้สรรพนามแทนตัวว่าเราหรือของเรา เช่น องค์กรของเราหน่วยงานของพวกเขา

Steer (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร

Mowday (1982) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่า ความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

สมยศ นาวิกาน (2549 : 1319 -1322) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรจะสะท้อนให้เห็นความจงรักภักดีและความผูกพันของบุคคลต่อองค์กร บุคคลที่ผูกพันต่อองค์กรสูงจะมองตนเองว่าเป็นสมาชิกที่แท้จริงของบริษัท การมองข้ามแหล่งที่มาเล็กน้อยของความไม่พอใจในงานและมองตนเองยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ บุคคลที่ผูกพันต่อองค์กรต่ำจะตนเองว่าเป็นบุคคลภายนอก แสดงความไม่พอใจบางสิ่งบางอย่างมากขึ้นและไม่มองตนเองว่าเป็นสมาชิกระยะยาวขององค์กร เราจะมี ความผูกพันต่อองค์กร 3 อย่างดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Affective Commitment) จะเป็นความมุ่งหมายของบุคคลที่ยังคงอยู่ภายในองค์กร เนื่องจากความปรารถนาที่เข้มแข็งจะกระทำอย่างนั้น ความผูกพันทางความรู้สึกจะประกอบด้วยปัจจัย 3 อย่าง

- (1) ความเชื่อต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
- (2) ความเต็มใจจะใช้ความพยายามภายในนามขององค์กร
- (3) ความปรารถนาจะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ความผูกพันทางการอยู่ต่อเนือง (Continuance Commitment) จะเป็นข้อผูกพันของบุคคลที่จะอยู่ภายในองค์กร เนื่องจากจากบุคคลไม่สามารถรับภาระจากการออกไปได้ บางครั้งบุคคลเชื่อว่าถ้าพวกเขาออกไปแล้ว พวกเขาจะสูญเสียการลงทุนภายในเวลา ความพยายาม และผลประโยชน์ของพวกเขาอย่างมาก และพวกเขาไม่สามารถทดแทนการลงทุนเหล่านี้ได้

3. ความผูกพันทางบรรทัดฐาน (Normative Commitment) จะเป็นข้อผูกพันของบุคคลที่จะอยู่ภายในองค์กร เนื่องจากแรงกดดันของบุคคลอื่น บุคคลที่มีความผูกพันทางบรรทัดฐานสูงจะห่วงใยกับว่าบุคคลอื่นจะคิดอย่างไร ต่อการลาออกของพวกเขา พวกเขาไม่อยากจะทำให้บุคคลอื่นผิดหวัง และห่วงใยว่าเพื่อนร่วมงานบางคนอาจจะคิดไม่ดีต่อพวกเขาจากการลาออก

ความผูกพันทางความรู้สึกและบรรทัดฐานจะสัมพันธ์กับอัตราการขาดงานที่ต่ำ คุณภาพของงานที่สูง ประสิทธิภาพที่สูงและอย่างอื่น ผู้บริหารควรส่งเสริมความผูกพันทางความรู้สึก เนื่องจากบุคคลที่ผูกพันทางความรู้สึกจะใช้ความพยายามกับงานมากขึ้น และน่าจะออกไปจากองค์กรน้อยกว่าบุคคลอื่น

ภาวะบางอย่างขององค์กรจะกระตุ้นความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมภายใน การตัดสินใจและความมั่นคงของงานจะเป็นสภาวะสองอย่างนี้ ลักษณะของงานบางอย่างจะกระทบทางบวกต่อความผูกพันด้วย ลักษณะของงานเหล่านี้จะมีทั้งความเป็นอิสระ ความรับผิดชอบ และงานที่สนใจ

ผู้บริหารสามารถเพิ่มความผูกพันทางความรู้สึกด้วยการติดต่อสื่อสารว่าพวกเขาให้คุณค่าการมีส่วนร่วมของบุคคล และพวกเขาห่วงใยกับความเป็นอยู่ของบุคคล ความผูกพันทางความรู้สึกจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อองค์กรและบุคคลร่วมค่านิยมอย่างเดียวกันด้วย และเมื่อองค์กรมุ่งค่าความนิยมเหมือนเช่นความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความคิดสร้างสรรค์ และความเปิดเผย

บริษัทบางบริษัทได้พยายามจะสร้างความผูกพันต่อองค์กรด้วยการผูกบุคคลทางการเงินไว้กับเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำและสิทธิการซื้อหุ้น “บุญแจกทางค่า” เหล่านี้จะลดการเข้าออกจากงานได้ แต่การผูกบุคคลทางการเงินเหล่านี้จะเพิ่มความผูกพันทางการอยู่ต่อเนืองเท่านั้น ไม่ใช่ความผูกพันทางความรู้สึก หลักฐานได้เสนอแนะว่าบุคคลที่มีความผูกพันทางการอยู่ต่อเนืองสูงจะยุ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นพลเมืองขององค์กรน้อย ดังนั้นบริษัทต้องมีกำลังงานที่มีประสิทธิภาพแล้ว พวกเขาจะต้องชนะ “ใจ” ของบุคคล (ความผูกพันทางความรู้สึก) ไม่ใช่การผูกพวกเขาไว้กับทางการเงิน (ความผูกพันทางการอยู่ต่อเนือง)

นักวิจัยหลายคนได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรภายในประเทศที่แตกต่างกัน การศึกษาคนงานภายในซาอุดีอาระเบียพบว่าคนงานเอเชียจะผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนงาน ตะวันตกและอาหรับ การศึกษาอย่างหนึ่งชี้ให้เห็นว่าคนงานอเมริกันจะแสดงความผูกพันทาง ความรู้สึกสูงกว่าคนงานญี่ปุ่นและเกาหลี

ความพอใจงานและความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นทัศนคติ ๓ การทำงานที่สำคัญ 2 อย่าง ผู้บริหารจะต้องพยายามปรับปรุงทัศนคติเหล่านี้ท่ามกลางบุคคลของพวกเขา และทัศนคติ 2 อย่างนี้จะสัมพันธ์กันมาก ทั้งความผูกพันทางความรู้สึกและบรรทัดฐานจะสัมพันธ์กับความ พพอใจงาน การเพิ่มความพอใจในงานจะเพิ่มความผูกพันด้วย ผู้บริหารสามารถใช้การสำรวจ ทัศนคติเพื่อที่จะแสดงให้เห็นความพอใจในงานหรือความไม่พอใจในงานของบุคคลด้วย คุณลักษณะบางอย่างของงานของพวกเขา

ความผูกพันต่อองค์กรจะเลยพ้นไปจากความจงรักภักดีที่รวมการมีส่วนร่วมช่วยอย่าง เข้มแข็งของบุคคลภายในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็น ทัศนคติการทำงานที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าความผูกพันต่อองค์กรถูกประยุกต์ใช้ กับองค์กรโดยส่วนรวม แทนที่จะเป็นเพียงแต่งงาน

2.3.2 แหล่งที่มาของความผูกพัน

แหล่งที่มาของความผูกพันต่อองค์กรอาจจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ความผูกพัน เริ่มแรกของบุคคลต่อองค์กรจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะของบุคคลของพวกเขา (เช่น บุคลิกภาพ และทัศนคติ) ต่อมาความผูกพันต่อองค์กรจะได้รับอิทธิพลจากระบบการณ ๓ การ ทำงาน ปัจจัยหลายอย่างที่นำไปสู่บุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสของความก้าวหน้า และอย่างอื่น ความผูกพันต่อองค์กรจะกลายเป็นเข้มแข็งขึ้นตลอดเวลา เพราะว่า (1) บุคคลได้สร้าง ความผูกพันที่ลึกซึ้งมากขึ้นต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน (2) ความมีอาวุโสมักจะสร้างข้อ ได้เปรียบที่สนับสนุนทัศนคติที่เป็นบวกมากขึ้น และ (3) โอกาสภายในตลาดแรงงานอาจจะลดลง ตามอายุ บุคคลกลายเป็นผูกพันกับงานปัจจุบันของพวกเขามากยิ่งขึ้น

2.3.3 ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันทางความรู้สึก

เราจะมีปัจจัยทางบุคลิกภาพและสถานการณ์หลายอย่างที่กระทบต่อระดับของความ ผูกพันทางความรู้สึก ตัวอย่างเช่น บุคคลอาจจะผูกพันต่อองค์กรที่มีความรับผิดชอบทางสังคม สูงมากขึ้น เราจะเชื่อได้ง่ายขึ้นและผูกพันต่อองค์กรที่กระจำสิ่งที่ดีต่อสังคมไม่ใช่ทำลายสังคม เหมือนเช่นการสร้างมลภาวะ บุคคลจะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น เมื่อองค์กรดูแลและให้คุณค่า แก่พวกเขา ผู้บริหารไม่สามารถจะคาดหวังบุคคลให้ผูกพันต่อองค์กรได้ ถ้าองค์กรไม่ได้ผูกพัน

ต่อบุคคล ยิ่งกว่านั้นการแสดงความผูกพันต่อบุคคลและความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขาจะสร้างการดึงดูดและการรักษาบุคคลไว้ให้มากขึ้น

2.3.4 ผลติดตามมาจากความผูกพันทางความรู้สึก

ผู้บริหารที่ผูกพันต่อองค์การจำนวนมาก และการศึกษาได้พบว่าความผูกพันทางความรู้สึก (เหมือนกับความพอใจในงาน) จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นกับ OCB เนื่องจากพฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นความสมัครใจและเกี่ยวพันโดยตรงมากขึ้นกับทัศนคติของบุคคลต่อองค์การ เมื่อความผูกพันทางความรู้สึกสูง บุคคลน่าจะต้องการกระทำการสิ่งที่ดีต่อองค์การและการแสดงพฤติกรรมความเป็นพลเมืองขององค์การ แต่กระนั้นเมื่อความผูกพันทางการอยู่ต่อเนืองสูง บุคคลจะไม่ถูกคาดหวังให้กระทำเลยพ้นจากหน้าที่ เนื่องจากความผูกพันของพวกเขาจะอยู่บนพื้นฐานของความจำเป็นมากกว่าความเชื่อต่อสิ่งที่องค์การได้ยื่นหยัดอยู่ ความผูกพันทางความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์อ่อนแอและเป็นลบกับการขาดงาน เราจะมีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งระหว่างความผูกพันทางความรู้สึกและการเข้าออกจากงาน บุคคลที่ผูกพันต่อองค์การไม่ค่อยจะลาออกจากงาน ทัศนคติของพวกเขาต่อองค์การทำให้เขาไม่อยากจะออกจากงาน

2.3.5 ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ผู้บริหารจะสนใจความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจากการขาดความผูกพันมักนำไปสู่การเข้าออกงาน ความผูกพันของบุคคลต่อองค์การยิ่งเข้มแข็งเท่าไร บุคคลน่าจะมีมีการลาออกจากงานน้อยเท่านั้น ความผูกพันที่เข้มแข็งมักจะสัมพันธ์การขาดงานที่ต่ำ และประสิทธิภาพที่สูงด้วย การมาทำงาน (การมาทำงานตรงเวลา และการขาดงานน้อย) ของบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างเข้มแข็งจะสูงยิ่งขึ้น ยิ่งกว่านั้น บุคคลที่ผูกพันต่อองค์การจะมุ่งเป้าหมายมากขึ้น และสูญเสียเวลาน้อยลง ณ การทำงาน การสร้างผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในอดีตมีนักวิจัยหลายท่านที่ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การ เป็นเหตุให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีความแตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย อย่างไรก็ตาม ทุกแนวคิดจะมีลักษณะร่วมกันประการหนึ่ง คือ เป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงพนักงานกับองค์การเข้าไว้ด้วยกันอย่างแนบแน่น (Mathieu and Zajac, 1990)

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, 2554 : 33) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อเนือง และความผูกพันที่เกิด

จากบรรทัดฐานทางสังคม ดังที่ได้กล่าวในขั้นต้น นอกจากนั้นแล้วยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิศระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย และปฏิภพกรรยาของหัวหน้างาน เช่น การรับรู้ว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องกับการค้นพบของ Steer และ Mottaz ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดสถานการณ์การให้รางวัลภายใน ซึ่งจะพัฒนาให้เกิดความผูกพันด้วยความรู้สึก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออก ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่นๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ ความตั้งใจจะลาออก มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ ความรู้สึกผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ได้ถึงการพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย ศกุนตนาค (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสดหรือแยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาที่

สูงกว่าปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้ 1-5 ปี

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานในธนาคารแห่งนี้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปาริชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) และเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ พนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) จำนวน 336 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ t-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One – Way ANOVA (f-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรงานของพนักงานบริษัท ใดกิน อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุด คือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง

รินนา เตชะโสภณมณี (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y ธนาคารกสิกรไทยเครือข่ายการบริการและการขาย 1 และ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ทำงานในพื้นที่เครือข่ายการบริการและการขาย 1 และ 2 จำนวน 350 ราย โดยใช้ แบบสอบถาม และใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า

(Rating Scale) จำนวน 5 ระดับความสำคัญ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในธนาคารกสิกรไทย เครือข่าย การบริการและการขาย 1 และ 2 ต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนมากกว่าปัจจัยจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจเรียงลำดับจากมากไป ได้แก่ ความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน

อรนนท์ ประยุกต์ และ อรพิน สันติธรากุล (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จากัดจำนวน 308 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพศชายในจำนวนใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 29 – 32 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.18 มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่/ช่าง สังกัดฝ่ายวิศวกรรม 1 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสำเร็จในการทำงานรองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่

ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

สุพพร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558) ได้ศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเงินเดือนเรชั่นวายที่มีต่อความผูกพันขององค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเงินเดือนเรชั่นวายในเขตสาทร และอโศก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15,000 - 30,000 บาท ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกฝ่ายขายและการตลาด อายุงาน 1 ปี – 4 ปี พนักงานที่มีเพศ อัตราเงินเดือน แผนกงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นด้านระดับการศึกษาความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายของบริษัทและการบริหารงาน การให้คำปรึกษาหารือและเทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลและผลตอบแทน สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำด้านความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ 0.01

ตาราง 2.5 การทบทวนวรรณกรรม

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
วันชัย ศกุนตนาค (2555)	เชิง ปริมาณ	พนักงานในกลุ่ม Service Desk ของ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน	พนักงานในกลุ่ม Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน	- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม - สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test One-Way Analysis of Variance: (One Way ANOVA) และสัมประสิทธิ์ ของเพียร์สัน	- พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และระยะเวลาใน การทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 - แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความ สำเร็จ ของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านความ ก้าวหน้าในการ ทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้าน เงินเดือน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวม ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
ปาริชาติ บัวเบ้ง (2554)	เชิงปริมาณ	พนักงานในกลุ่ม Service Desk ของ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน พนักงานบริษัท ไดกิน อินด์สทรีส์ ประเทศ ไทย (จำกัด)	-ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน -ความผูกพันต่อองค์กร	ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำ การทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ t- test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ สถิติ One – Way ANOVA (f-test) ในการทดสอบสมมติฐานสำหรับ ตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีการ เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟ เฟ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05	ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง ระหว่าง 1-5 ปี การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความ ผูกพันต่อองค์กร พบว่าระดับ ระดับความผูกพันต่อ องค์กรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
รินนา เตชะโสภณมณี (2556)	เชิง ปริมาณ	พนักงานธนาคาร กสิกรไทยเครือข่าย การบริการและการ ขาย 1 และ 2	-ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา - แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และ ด้านปัจจัยค้ำจุน - ความผูกพันต่อองค์กร	ใช้แบบสอบถามและใช้มาตร วัดแบบประเมินค่า ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจในการทำงานในธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 และ 2 ต่อ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนมากกว่า ปัจจัยจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจเรียงลำดับจากมาก ไปได้แก่ ความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
					<p>และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยคำจูนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน</p>

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
อรนนท์ ปรั้งฤทธิ์ และ อรพิน สันติธีรากุล (255	เชิง ปริมาณ	พนักงานกลุ่ม Gen Y บริษัทไทยรวมสิน พัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 308 คน	-ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน -ปัจจัยจิตใจและปัจจัย ค่าจูน -ความพึงพอใจในการ ทำงาน	ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ทำการทดสอบ สมมติฐาน และการวิเคราะห์ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่ม Gen ส่วนใหญ่ เป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 29 – 32 ปี สถานภาพโสด มีรายได้ ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท ระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจ โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ใน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยค่าจูน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ สูงสุดในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ตาราง 2.5 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประเภท งานวิจัย	ประชากร	ตัวแปรที่ศึกษา	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558)	เชิง ปริมาณ	พนักงาน Gen Y ในองค์กร ในเขต สาทร และ เขต อโศก	-ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง งาน ระดับการศึกษา อัตรา เงินเดือน ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน -ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำ จุน -ความผูกพันต่อองค์กร	ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ใช้ ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ย วิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA การทดสอบความ แตกต่างเป็นรายคู่ สถิติ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์ สัน	ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน ใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญา ตรี เงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ทำงานในฝ่ายขายและการตลาด อายุงาน 1-4 ปี พนักงานที่มีเพศ อัตราเงินเดือน ฝ่าย งาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่าง กันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้น ด้าน ระดับการศึกษามีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 เหมือนกัน

2.* สรุปการสังเคราะห์งานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg's Two Factor Theory ของ Herzberg (1959) มาเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันและได้นำแนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกรู้สึกดี 2) ด้านความต่อเนื่อง และ 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม

และจากการทบทวนทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากงานวิจัยของวันชัย ศกุนตนา (2555) ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) อรนนท์ ประยุกต์ และ อรพิน สันติธีรกุล (2558) รินนา เตชะโสภณมณี (2556) สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558) ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค่าจูง 9 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านการปกครองและการบังคับบัญชา สำหรับความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกดี ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดการดำเนินการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population) คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำนวน 270 คน (ฝ่ายบุคคล ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ปี 2560) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ตามรายชื่อทั้งหมด 270 ชุด แต่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 160 ชุด คิดเป็นร้อยละ 59

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ซึ่งมีอายุระหว่าง 17 – 36 ปี เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2524 – 2543 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลการสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้าง 5 ตอน เพื่อรวบรวมข้อมูลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามดังนี้ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) มีคำถามรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ข้อคำถามดังนี้ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชาลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) มีคำถามรวมทั้งสิ้น 27 ข้อ

โดยใช้ลักษณะมาตรวัดเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดและเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ระดับความคิดเห็น

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ยโดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ในแบบสอบถามได้กำหนดไว้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ ประกอบด้วยข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้สึกรวม 8 ข้อ
2. ด้านความต่อเนื่อง รวม 4 ข้อ
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม รวม 3 ข้อ

โดยใช้ลักษณะมาตราวัดเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดและเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

ระดับความคิดเห็น

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ยโดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ผู้ให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ในแบบสอบถามได้ กำหนดไว้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	มาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	น้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อองค์กร เป็นข้อคำถามที่มีลักษณะ ปลายเปิด (Open Ended Question)

3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและ คำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC : Item Objective Congruency Index) เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อรายการที่มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึง รายการนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธุรกิจให้บริการวางจรวดสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นสามารถให้ผลการวัดคงที่แน่นอน ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม เครื่องวัดที่มีความเชื่อมั่นสูงจะสามารถให้ผลการวัดได้อย่างคงเส้นคงวา (Consistency) นั่นคือ เมื่อนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ครั้งก็ตามผลที่ได้จะเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกับค่าเดิม ทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าไรก็แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง และในทางตรงกันข้ามถ้าค่าเข้าใกล้ 0 ยิ่งมากเท่าไร แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่ำ โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2543) จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา และปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ถ้าข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ โดยมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงหรือหาค่าดัชนีความสอดคล้องแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้คะแนนตั้งแต่ 0.67-1 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การตรวจสอบสามารถนำไปใช้สอบถามได้ ส่วนค่าดัชนีความสอดคล้องความผูกพันต่อองค์กร ส่วนใหญ่ได้คะแนน 0.67-1 คะแนนสามารถใช้สอบถามได้

นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบ (Try out) กับพนักงานกลุ่ม Gen Y ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (สรชัย พิศาลบุตรและคณะ, 2553) คำนวณจาก

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2} \right]$$

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ในกรณีที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูงและค่อนข้างสูง ถ้าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 0.5 หรือ 0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ปานกลาง หรือมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างน้อยหรือน้อยตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ศิริรัตน์ ชุนหคัล้าย, 2546: 120)

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น
แบบสอบถามตอนที่ 2 ด้านปัจจัยจูงใจมี (5) ด้าน	
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (3 ข้อ)	0.889
ด้านลักษณะของงาน (3 ข้อ)	0.725
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (3 ข้อ)	0.851
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3 ข้อ)	0.828
ด้านความรับผิดชอบ (3 ข้อ)	0.698
แบบสอบถามตอนที่ 3 ด้านปัจจัยค้ำจุนมี (9) ด้าน	
ด้านเงินเดือน (3 ข้อ)	0.879
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (3 ข้อ)	0.870
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (3 ข้อ)	0.832
ด้านสถานะของอาชีพ (3 ข้อ)	0.915
ด้านนโยบายและการบริหาร (3 ข้อ)	0.744
ด้านสภาพการทำงาน (3 ข้อ)	0.782
ด้านชีวิตส่วนตัว (3 ข้อ)	0.834
ด้านความมั่นคงในงาน(3 ข้อ)	0.859
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (3 ข้อ)	0.734
แบบสอบถามตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร	
ด้านความรู้สึกรัก (8 ข้อ)	0.817
ด้านความต่อเนื่อง (4 ข้อ)	0.812
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (3 ข้อ)	0.793

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูงภายในประเทศ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ให้แก่พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวางจรรยาบรรณความเร็วสูงภายในประเทศ

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากข้างต้น มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาจากจำนวนประชากร

3.4.3 นำแบบสอบถามตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วดำเนินการประมวลผลแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการคำนวณมาอภิปราย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Edition) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและการทำแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

3.5.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วจะนำมาประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการหาการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงเป็นข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา สถิติเชิงพรรณนา

3.6.2 การทดสอบสมมติฐาน

- เปรียบเทียบวิเคราะห์ โดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
- กรณีหาความสัมพันธ์ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient)
- ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ ตรวจสอบได้โดยการดูกราฟ หรือวิธีการทางสถิติ เช่น ใช้ Kolmogorov-Smirnov Test ในกรณีที่ไม่ทราบค่าเฉลี่ยและความแปรปรวนของประชากร จะใช้ค่าเฉลี่ยและความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างแทน หรือใช้ Shapiro-Wilk Test ในกรณีที่ทราบหรือไม่ทราบค่าเฉลี่ยและความแปรปรวนของประชากรก็ได้ แต่กลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดไม่เกิน 50 เป็นต้น

2. ตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง (Linearity) ตรวจสอบได้โดยใช้วิธีการทางสถิติ เช่น ดูจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R

3. ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีความคงที่ทุกค่าการสังเกต (Homoscedasticity) ตรวจสอบได้โดยการดูจากกราฟ หรือใช้วิธีการทางสถิติ เช่น Non-constant Variance Score Test หรือ The Spearman rank-correlation test หรือ The Goldfeld and Quadrant test หรือ White's test

4. ตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ต้องอยู่ในระดับอันตรภาคชั้นขึ้นไปและไม่ควรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป สถิติที่ใช้ในการวัดความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวางจรวดความเร็วสูงภายในประเทศ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ความสัมพันธ์เชิงความหมาย

1.00	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
มากกว่า 0.90 ถึง 0.99	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 ถึง 0.90	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.30 ถึง 0.69	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
น้อยกว่า 0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งเนื้อหา ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Number)
t	แทน	ค่าสถิติการทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
Y'	แทน	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
P	แทน	ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
β	แทน	ค่าที่แสดงสัมประสิทธิ์การถดถอย
VIF	แทน	ส่วนกลับของค่า tolerance
R	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัว

		แปรอิสระกับตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์
		ความสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อ
		ตัวแปรตาม
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. Error of	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคาดเคลื่อนที่เกิด
the Estimate		จากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์
		ตัวแปรตาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำนวน 160 คน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยใช้สถิติค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลดังนี้

ตาราง 4.1 ค่าความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ (n = 160)

เพศ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	87	54.4	1
หญิง	73	45.6	2
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.1 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ตาราง 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ (n = 160)

อายุ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
17 – 20 ปี	-	-	-
21 – 25 ปี	31	19.4	3
26 – 30 ปี	62	38.8	2
31 – 36 ปี	67	41.9	1
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.2 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีช่วงอายุ 31 – 36 ปี มากที่สุด จำนวน 167คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือช่วงอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และช่วงอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา (n = 160)

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	3.8	3
ปริญญาตรี	132	82.5	1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	22	13.8	2
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.3 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมา คือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ (n = 160)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
โสด	115	71.9	1
สมรส	44	27.5	2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	.6	3
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.4 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 160)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 1 ปี	10	6.3	4
1 - 3 ปี	54	33.8	2
4 - 6 ปี	69	43.1	1
7 ปีขึ้นไป	27	16.9	3
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.5 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ 4 – 6 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาอยู่ที่ 1 – 3 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาอยู่ที่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และ น้อยสุดอยู่ที่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ (n = 160)

รายได้	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
15,000 – 20,000 บาท	34	21.3	3
20,001 – 25,000 บาท	52	32.5	1
25,001 – 30,000 บาท	49	30.6	2
30,001 บาทขึ้นไป	25	15.6	4
รวม	160	100.0	

จากตาราง 4.6 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีรายได้ อยู่ช่วงระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมารายได้ อยู่ช่วงระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมารายได้ อยู่ช่วงระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยสุดอยู่ที่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ โดยวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตาราง 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ในภาพรวม (n = 160)

ด้านปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ค่า คะแนน	อันดับ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.75	0.540	มาก	4
2. ด้านลักษณะของงาน	3.75	0.632	มาก	3
3. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	3.65	0.754	มาก	5
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.76	0.600	มาก	2
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.03	0.514	มาก	1
รวม	3.79	0.450	มาก	

จากตาราง 4.7 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.450) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.514) รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.600) ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.632) ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.540) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.754)

ตาราง 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (n = 160)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ด้านความสำเร็จในการทำงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน ล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมาย	4.04	0.553	มาก	1
2. องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการ ฝึกอบรม ติวงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติ ให้ดียิ่งขึ้น	3.75	0.735	มาก	2
3. องค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการ หมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุก หน้าที่ในองค์กร	3.29	0.975	ปานกลาง	3
รวม	3.75	0.540	มาก	

จากตาราง 4.8 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.540) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.553) รองลงมาคือองค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ติวงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.735) และองค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ในองค์กรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.975)

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัย จูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านลักษณะของงาน (n = 160)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ด้านลักษณะของงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
4. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความ หลากหลาย	3.74	0.872	มาก	2
5. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย	3.58	0.879	มาก	3
6. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.88	0.730	มาก	1
รวม	3.75	0.632	มาก	

จากตาราง 4.9 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.730) รองลงมาคือลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.879) และท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.872)

ตาราง 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (n = 160)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
7. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.44	0.963	มาก	2
8. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น	3.29	0.942	ปานกลาง	3
9. งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิด ประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้น	4.00	0.839	มาก	1
รวม	3.65	0.754	มาก	

จากตาราง 4.10 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.839) รองลงมาคือท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.963) และท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.942)

ตาราง 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (n = 160)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
10. ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	3.73	0.670	มาก	2
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	3.65	0.833	มาก	3
12. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.89	0.660	มาก	1
รวม	3.76	0.600	มาก	

จากตาราง 4.11 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.600) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.660) รองลงมาท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคมคืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.670) และผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.833)

ตาราง 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรับผิดชอบ (n = 160)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (ด้านความรับผิดชอบ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
13. ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา	4.17	0.504	มาก	1
14. ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.04	0.667	มาก	2
15. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียง พอที่จะทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี	3.78	0.808	มาก	3
รวม	4.03	0.514	มาก	

จากตาราง 4.12 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.514) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.504) รองลงมาท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.667) และท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.808)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาค่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ โดยวิเคราะห์ด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตาราง 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ในภาพรวม (n = 160)

ด้านปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ค่าคะแนน	อันดับ
1. ด้านเงินเดือน	3.22	0.899	ปานกลาง	8
2. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.30	0.817	ปานกลาง	7
11. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.550	มาก	1
12. ด้านสถานะของอาชีพ	3.62	0.684	มาก	4
13. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.19	0.720	ปานกลาง	9
14. ด้านสภาพการทำงาน	3.54	0.805	มาก	6
15. ด้านชีวิตส่วนตัว	3.70	0.651	มาก	3
16. ด้านความมั่นคงในงาน	3.84	0.693	มาก	2
17. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.59	0.424	มาก	5
รวม	3.65	0.434	มาก	

จากตาราง 4.13 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ทุจริตให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.434) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.550) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.693) ด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.684) ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.651) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.805) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.817) ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.899) และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.720)

ตาราง 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ทุจริตให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านเงินเดือน (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านเงินเดือน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของ ท่านที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ ปฏิบัติอยู่	3.16	0.690	ปานกลาง	3
2. องค์กรของท่านมีการปรับเลื่อนขั้น ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.33	0.659	ปานกลาง	1
3. ท่านพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือ ผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้	3.19	0.779	ปานกลาง	2
รวม	3.22	0.899	ปานกลาง	

จากตาราง 4.14 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านเงินเดือนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.899) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีการปรับเลื่อนขั้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.659) รองลงมาคือท่านพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = -3.19$, S.D. = 0.779) และท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$ S.D. = 0.690)

ตาราง 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านได้รับความก้าวหน้าในอนาคต)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมี โอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.29	0.866	ปานกลาง	2
2. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ มีโอกาสดำเนินตำแหน่ง	3.31	0.897	ปานกลาง	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานมากขึ้น	3.08	0.997	ปานกลาง	3
รวม	3.30	0.817	ปานกลาง	

จากตาราง 4.15 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ มีด้านได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.733) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสดำเนินตำแหน่งอยู่

ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.897) รองลงมาคือ งานที่ท่านได้ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.866) และท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.997)

ตาราง 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (n = 160)

ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไข ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี	3.81	0.797	มาก	2
2. องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม มี ความสามัคคี	3.79	0.704	มาก	3
3. ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อน ร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	4.00	0.664	มาก	1
รวม	3.86	0.550	มาก	

จากตาราง 4.16 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.664) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.704) และองค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.704)

ตาราง 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสถานะของอาชีพ (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านสถานะของอาชีพ)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานของท่าน	3.64	0.738	มาก	2
2. งานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือ ของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	3.56	0.866	มาก	3
3. ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงาน ของท่าน	3.65	0.818	มาก	1
รวม	3.62	0.684	มาก	

จากตาราง 4.17 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.684) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.818) รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.738) และงานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.866)

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านนโยบายและการบริหาร (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน	3.32	0.747	ปานกลาง	2
2. องค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการ ปฏิบัติงาน	3.32	0.804	ปานกลาง	1
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การกำหนดนโยบายการบริหาร	2.97	0.850	ปานกลาง	3
รวม	3.19	0.720	ปานกลาง	

จากตาราง 4.18 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.720) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.747) รองลงมาองค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.804) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.850)

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสภาพการทำงาน (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านสภาพการทำงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.56	0.535	มาก	2
2. องค์กรของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.572	มาก	3
3. องค์กรของท่านมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.69	0.593	มาก	1
รวม	3.59	0.424	มาก	

จากตาราง 4.19 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.424) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.593) รองลงมาคือองค์กรของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.572) และท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.535)

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านชีวิตส่วนตัว (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านชีวิตส่วนตัว)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ชีวิต ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น	3.61	0.824	มาก	1
2. ท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน ในหน่วยงานนี้จากครอบครัว	3.55	0.823	มาก	2
3. ท่านมีเวลาเพียงพอพาครอบครัว เดินทางไปพักผ่อนเวลาว่างเสมอ	3.19	0.974	ปานกลาง	3
รวม	3.54	0.805	มาก	

จากตาราง 4.20 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.805) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.824) รองลงมาคือท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้จากครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.823) และท่านมีเวลาเพียงพอพาครอบครัวเดินทางไปพักผ่อนเวลาว่างเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.974)

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความมั่นคงในงาน (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านความมั่นคงในงาน)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาส เจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	3.49	0.938	มาก	3
2. ท่านมีผลงานในการทำงานเป็นที่ ยอมรับและได้มาตรฐาน	3.74	0.722	มาก	2
3. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ได้รับการ ยอมรับ และน่าเชื่อถือ	3.88	0.671	มาก	1
รวม	3.70	0.651	มาก	

จากตาราง 4.21 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.651) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.673) รองลงมาคือท่านมีผลงานในการทำงานเป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.722) และงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.938)

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศด้านการปกครองบังคับบัญชา (n = 160)

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน (ด้านการปกครองบังคับบัญชา)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง	3.68	0.821	มาก	3
2. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.722	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติ	3.88	0.742	มาก	2
รวม	3.84	0.693	มาก	

จากตาราง 4.22 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.693) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.722) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.742) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.821)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาค่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตาราง 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ภาพรวม (n = 160)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก	3.45	0.703	มาก	2
2. ด้านความต่อเนื่อง	3.22	0.882	ปานกลาง	3
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	3.71	0.683	มาก	1
รวม	3.48	0.677	มาก	

จากตาราง 4.23 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ มีความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.677) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.683) รองลงมาคือด้านความรู้สึกรู้สึกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.703) ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.882)

ตาราง 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึก (n = 160)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร (ด้านความรู้สึก)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	3.69	0.711	มาก	1
2. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน	3.64	0.858	มาก	2
3. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน	3.56	0.815	มาก	4
4. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน	3.41	0.927	มาก	6
5. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าที่พร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้	3.43	0.956	มาก	5
6. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าที่พร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ	3.61	0.824	มาก	3
7. ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้	3.20	0.996	ปานกลาง	8
8. ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่านี้ให้สิ่งที่คุณต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	3.28	0.946	ปานกลาง	7
รวม	3.48	0.677	มาก	

จากตาราง 4.24 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.595) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.711) รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกที่ปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.858) ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.824) ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.815) ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.956) ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.927) ท่านมีความคิดเห็นที่องค์กรนี้ให้สิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.946) ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.996)

ตาราง 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความต่อเนื่อง (n = 160)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร (ด้านความต่อเนื่อง)	\bar{X}	S.D.	ระดับค่าคะแนน	อันดับ
1. องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้อย่างเพียงพอ	3.35	0.863	ปานกลาง	2
2. ท่านยังคงทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสม	3.37	0.880	ปานกลาง	1
3. ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงานได้	3.11	0.844	ปานกลาง	3
4. ท่านมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุงาน	3.00	0.861	ปานกลาง	4
รวม	3.48	0.677	ปานกลาง	

จากตาราง 4.25 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.677) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านยังคงทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.880) รองลงมาคือองค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้อย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.863) ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงานได้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.844) และท่านมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.861)

ตาราง 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (n = 160)

ด้านความผูกพันต่อองค์กร (ด้านบรรทัดฐานทางสังคม)	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าคะแนน	อันดับ
1. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่านมาก	3.43	0.873	มาก	3
2. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่องค์กรนี้	3.79	0.817	มาก	2
3. ท่านมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	3.91	0.699	มาก	1
รวม	3.84	0.677	มาก	

จากตาราง 4.26 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.699) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.677) รองลงมาคือท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่องค์กรนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.817) และท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่านมากอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.873)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ จะใช้ค่าสถิติ t-test กับ กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ กับพนักงานกลุ่ม Gen y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ตาราง 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	P	ผลการทดสอบ
1. ด้านความรู้สึกรัก	ชาย	3.55	0.614	1.998	0.047	แตกต่าง
	หญิง	3.33	0.785			
2. ด้านความต่อเนื่อง	ชาย	3.28	0.833	.959	0.339	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.15	0.938			

ตาราง 4.27 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	P	ผลการทดสอบ
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ชาย	3.80	0.622	1.890	0.061	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.60	0.739			
ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	ชาย	3.40	0.724	1.376	0.171	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.55	0.614			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 พบว่าพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.376$, $P = 0.171$)

2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
ตาราง 4.28 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามอายุ ($n = 160$)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
1. ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	0.913	3	0.304	0.610	0.609	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	77.771	156	0.499			
	รวม	78.683	159				
2. ด้านความ ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.481	3	0.827	1.063	0.366	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	121.316	156	0.778			
	รวม	123.796	159				

ตาราง 4.28 (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
3. ด้านบรรทัดฐาน ทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.680	3	0.227	0.481	0.696	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	73.569	156	0.472			
	รวม	74.249	159				
ความผูกพันต่อ องค์กรภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.756	3	0.252	0.544	0.653	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	72.158	156	0.463			
	รวม	72.913	159				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.28 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 0.544$, $p = 0.653$)

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
ตาราง 4.29 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา ($n=160$)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
1. ด้านความรู้สึ	ระหว่างกลุ่ม	3.019	2	1.509	3.132	0.046	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	75.665	157	0.482			
	รวม	78.683	159				
2. ด้านความ ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.776	2	0.388	0.495	0.610	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	123.020	157	0.784			
	รวม	123.796	159				

ตาราง 4.29 (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
3. ด้านบรรทัด ฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.332	2	0.666	1.434	0.242	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	72.918	157	0.464			
	รวม	74.249	159				
ความผูกพันต่อ องค์กรภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.926	2	0.463	1.010	0.367	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	71.988	157	0.459			
	รวม	74.249	159				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.29 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) พบความแตกต่างตามตาราง 4.31 ดังนี้

ตาราง 4.30 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 160)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.20	-	-0.657 0.025	-0.797 0.014
ปริญญาตรี	3.24	-	-	-
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.39	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึกโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.20$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.39$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.24$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.39$)

4. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
 ตาราง 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามสถานภาพ (n=160)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
1. ด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	6.097	2	3.048	6.593	0.002	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	72.587	157	0.462			
	รวม	78.683	159				
2. ด้านความ ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5.998	2	2.999	3.997	0.020	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	117.799	157	0.750			
	รวม	123.796	159				
3. ด้านบรรทัด ฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.174	2	1.587	3.506	0.032	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	71.075	157	0.453			
	รวม	74.249	159				

ตาราง 4.31 (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
ความผูกพันต่อ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.218	2	2.109	4.821	0.009*	แตกต่าง*
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	68.695	157	.438			
	รวม	72.913	159				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

จากตาราง 4.31 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ทุจริตให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน $F=4.821$, $p = 0.009$)

5. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ตาราง 4.32 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ทุจริตให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($n=160$)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
1. ด้านความรู้สึกรู้สึก	ระหว่าง กลุ่ม	6.728	3	2.243	4.862	0.003	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	71.956	156	0.461			
	รวม	78.683	159				

ตาราง 4.32 (ต่อ)

ความผูกพันต่อ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
2. ด้านความ ต่อเนื่อง	ระหว่าง	9.491	3	3.164	4.318	0.006	แตกต่าง*
	กลุ่ม						
	ภายในกลุ่ม	114.305	156	0.733			
	รวม	123.796	159				
3. ด้านบรรทัดฐาน ทางสังคม	ระหว่าง	2.766	3	0.922	2.012	0.115	ไม่ แตกต่าง
	กลุ่ม						
	ภายในกลุ่ม	71.484	156	0.458			
	รวม	74.249	159				
ความผูกพันต่อ องค์กรภาพรวม	ระหว่าง	5.456	3	1.819	4.206	0.007	แตกต่าง*
	กลุ่ม						
	ภายในกลุ่ม	67.457	156	0.432			
	รวม	72.913	159				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.32 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ทุจริตให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ภายในประเทศที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แตกต่างกัน ($F = 4.206$, $p=0.007$)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) พบความแตกต่างตามตาราง 4.34 ดังนี้

ตาราง 4.33 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 160)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 7 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	3.70	-	-0.473 [*] (0.045)	-	-
1-3 ปี	3.23	-	-	-	-0.579 [*] (0.000)
4-6 ปี	3.45	-	-	-	-0.351 [*] (0.024)
มากกว่า 7 ปี	3.81	-	-	-	

จากตาราง 4.33 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ($\bar{X} = 3.23$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ($\bar{X} = 3.45$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.70$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 4.34 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 160)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 7 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	3.75	-	-0.829 [*] (.006)	-	-
1-3 ปี	2.92	-	-	-0.361 [*] (0.021)	-0.542 [*] (0.008)
4-6 ปี	3.28	-	-	-	-
มากกว่า 7 ปี	3.46	-	-	-	-

จากตาราง 4.34 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นรายคู่ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ($\bar{X} = 2.92$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ($\bar{X} = 3.28$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 7 ปี ($\bar{X} = 3.46$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.75$)

6. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
 ตาราง 4.35 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรร
 สื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามรายได้ (n=160)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P	ผลการ ทดสอบ
1. ด้านความรู้สึกร	ระหว่างกลุ่ม	3.329	3	1.110	2.297	0.080	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	75.355	156	0.483			
	รวม	78.683	159				
2. ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.029	3	0.676	0.866	0.460	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	121.767	156	0.781			
	รวม	123.796	159				
3. ด้านบรรทัดฐาน ทางสังคมภายใน กลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	5.293	3	1.764	3.992	0.009	แตกต่าง*
	ภายในกลุ่ม	68.956	156	0.442			
	รวม	74.249	159				
ความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม	ระหว่าง กลุ่ม	2.523	3	0.841	1.864	0.138	ไม่แตกต่าง
	ภายในกลุ่ม	70.391	156	0.451			
	รวม	72.913	159				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.36 พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูง
 ภายในประเทศที่มีรายได้ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ($F = 1.864$, $P = 0.138$)

เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y
 ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามรายได้ ต่างกันในด้านที่กล่าว
 มาข้างต้น เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) พบความ
 แตกต่างตามตาราง 4.37 ดังนี้

ตาราง 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรรายด้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามรายได้ (n = 160)

รายได้	\bar{X}	15,000 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
15,000 – 20,000 บาท	3.07	-	-0.339 [*] (0.024)	-	-
20,001 – 25,000 บาท	3.22	-	-0.319 [*] (0.017)	-	-
25,001 – 30,000 บาท	3.25	-	-	-	-
30,001 บาทขึ้นไป	3.37	-	-	-0.513 [*] (0.002)	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.36 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความผูกพันต่อองค์กรรายด้านของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ คือพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.07$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001 -25,000 บาท ($\bar{X} = 3.22$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.25$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.37$)

ตอนที่ 6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

การวิเคราะห์หาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ 2 ตัว ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและความหมายไว้ ดังนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่

$Y =$ ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรอิสระ คือ

1. ด้านปัจจัยจูงใจ 5 ข้อ

$X_1 =$ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

$X_2 =$ ด้านลักษณะของงาน

$X_3 =$ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

$X_4 =$ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

$X_5 =$ ด้านความรับผิดชอบ

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน 9 ข้อ

$X_1 =$ ด้านเงินเดือน

$X_2 =$ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

$X_3 =$ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

$X_4 =$ ด้านสถานะของอาชีพ

$X_5 =$ ด้านนโยบายและการบริหาร

$X_6 =$ ด้านสภาพการทำงาน

$X_7 =$ ด้านชีวิตส่วนตัว

$X_8 =$ ด้านความมั่นคงในงาน

$X_9 =$ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ตาราง 4.37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม (n = 160)

ความผูกพันต่อองค์กร	ปัจจัยจูงใจ			
	Pearson Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	อันดับ
ด้านรู้สึก	0.669	0.000	ปานกลาง	1
ด้านความต่อเนื่อง	0.609	0.000	ปานกลาง	3
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.645	0.000	ปานกลาง	2

จากตาราง 4.39 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.609$) ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.669$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.645$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 4.38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม (n = 160)

ความผูกพันต่อองค์กร	ด้านปัจจัยค้ำจุน			
	Pearson Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	อันดับ
ด้านความรู้สึก	0.752	.000	สูง	1
ด้านความต่อเนื่อง	0.726	.000	สูง	3
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.748	.000	สูง	2

จากตาราง 4.38 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความความรู้สึกลอยอยู่ในระดับสูง ($r = 0.752$) ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง ($r = 0.726$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง ($r = 0.748$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 4.39 วิธีการ Enter (Enter Method) จำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งได้ผลจากการทดสอบ ดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ	Unstandardized	Standardized	t	p-value	Tolerance	VIF	
	Coefficients	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta		-	-	
ความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.176	0.102	0.132	1.731	.000	0.754	1.326
ลักษณะของงาน (X_2)	0.049	0.091	0.043	0.541	.040	0.692	1.444
ความก้าวหน้าในการทำงาน (X_3)	0.338	0.101	0.353	3.349	.000	0.394	2.538
การได้รับการยอมรับนับถือ (X_4)	0.230	0.125	0.191	1.847	.005	0.407	2.457
ความรับผิดชอบ (X_5)	-.139	0.108	0.099	1.284	.158	0.739	1.326

$R=0.807$, $R^2 = 0.651$, $Adj R^2=0.640$, $F = 57.483$, $p\text{-value} = 0.000$

สมการที่ได้สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ได้ร้อยละ 80 ($R^2 = 0.651$)

จากตาราง 4.39 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.754 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.326 ด้าน

ลักษณะของงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.692 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.444 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.394 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 2.538 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.407 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 2.457 และด้านความรับผิดชอบ มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.739 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.326 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากมีค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าน้อยที่สุด (Tolerance) เท่ากับ 0.394 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เท่ากับ 0.353 มีอิทธิพลมากที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ



ตาราง 4.40 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) จำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งได้ผลจากการทดสอบ ดังตารางต่อไปนี้

Model	Unstandardized		Standardized	t	p	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
Constant	0.796	0.384	-	2.070	.006	-	-
เงินเดือน (X ₁)	0.177	0.096	0.221	1.843	.006	0.289	3.463
โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าใน อนาคต (X ₂)	-0.120	0.101	-0.136	-1.184	.472	0.315	3.173
ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน (X ₃)	0.066	0.116	0.050	.564	.032	0.530	1.885
สถานะของอาชีพ (X ₄)	0.028	0.119	0.026	0.235	.133	0.327	3.058
นโยบายและการ บริหาร (X ₅)	0.165	0.085	0.164	1.935	.000	0.573	1.744
สภาพการทำงาน (X ₆)	0.023	0.045	0.038	0.521	.765	0.782	1.278
ชีวิตส่วนตัว (X ₇)	0.230	0.104	0.256	2.217	.028	0.309	3.237
ความมั่นคงในงาน (X ₈)	0.073	0.128	0.066	0.569	.002	0.312	3.210
การปกครองบังคับ บัญชา (X ₉)	0.097	0.098	0.093	0.993	.179	0.472	2.119
R=0.687, R ² = 0.572, Adj R ² =0.737, F = 50.428 , p-value = 0.000							
สมการที่ได้สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็ว สูงภายในประเทศ ได้ร้อยละ 68 (R ² = 0.572)							

จากตาราง 4.40 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.289 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 3.463 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.315 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 3.173 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.530 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.885 ด้านสถานะของอาชีพ มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.327 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 3.058 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.573 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.744 ด้านสภาพการทำงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.782 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 1.278 ด้านชีวิตส่วนตัว มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.309 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 3.237 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.312 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 3.210 และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.472 ส่วนค่า VIF เท่ากับ 2.119 แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่เกินความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) เนื่องจากมีค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.2 และค่า VIF ไม่เกิน 10

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านเงินเดือน มีค่าน้อยที่สุด (Tolerance) เท่ากับ 0.289 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน เท่ากับ 0.221 มีอิทธิพลมากที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ของธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นตัวแปรอิสระโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติไว้ 2 ข้อคือ (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามดังนี้ ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ท (Likert Scale) มีคำถามรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยคำจูง ประกอบด้วย ข้อคำถามดังนี้ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชาลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ท (Likert Scale) มีคำถามรวมทั้งสิ้น 27 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานทำแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 160 ชุดให้กับพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ และนำข้อมูลที่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ใช้ค่าสถิติ t-test (One Way ANOVA) สถิติเชิงอนุมานการค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องจิตใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ พบว่าพนักงานกลุ่ม Gen Y 160 ของธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 มีช่วงอายุ 31 - 36 ปี มากที่สุด จำนวน 167คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 และช่วงอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง /แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ ภายในประเทศ มีประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ 4 - 6 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาอยู่ที่ 1 - 3 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาอยู่ที่ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และน้อยสุดอยู่ที่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ และมีรายได้อยู่ช่วงระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมารายได้ อยู่ที่ช่วงระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมารายได้ อยู่ที่ช่วงระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

5.1.2. วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ

5.1.2.1 ระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสอร์ความเร็วสูงภายในประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.450) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.514) รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.600) ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.632) ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.540) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.754) รายละเอียดในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.540) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.553) รองลงมาคือองค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.735) และองค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.975)

ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.730) รองลงมาคือลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.879) และท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.872)

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.839) รองลงมาคือท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.963) และท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.942)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.600) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.660) รองลงมาท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคมคืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.670) และผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.833)

ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.514) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลาอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.504) รองลงมาท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.667) และท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.808)

5.1.2.2 ระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ระบุว่าให้บริการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเร็วสูงภายในประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.434) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.550) ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.693) ด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.684) ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.651) ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.805) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.817) ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.899) และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.720) รายละเอียดในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.899) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์การของท่านมีการปรับเลื่อนขึ้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมท่านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 0.659) รองลงมาคือท่านพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.779) และท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของท่านที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.690)

ด้านได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.733) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.866) รองลงมาคือ งานที่ท่านได้ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.897) และท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.908)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.664) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไข

ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.704) และองค์กรของท่านมี
การทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.704)

ด้านสถานะของอาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.684) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อพบว่า ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. =
0.818) รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. =
0.738) และงานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.866)

ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.720) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.747) รองลงมาองค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.804) และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้
ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. =
0.850)

ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.424) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อพบว่า องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$,
S.D. = 0.593) รองลงมาคือองค์กรของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.572) และท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.535)

ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.805) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.824) รองลงมาคือท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้จาก
ครอบครัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.823) และท่านมีเวลาเพียงพอพาครอบครัว
เดินทางไปพักผ่อนเวลาว่างเสมออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.974)

ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.651) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.673) รองลงมาคือท่านมีผลงานในการทำงานเป็นที่ยอมรับและได้
มาตรฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.722) และงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและมี
โอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.938)

ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.693) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.722) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.742) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.821)

5.1.2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.677) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.683) รองลงมาคือด้านความรู้สึกลึกอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.703) ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.882) รายละเอียดในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านความรู้สึกลึกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.595) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.711) รองลงมาคือท่านมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.858) ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.824) ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.815) ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.956) ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.927) ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณค่าขององค์กรนี้ให้สิ่งที่คุณต้องการมากกว่าองค์กรอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.946) ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.996)

ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.677) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านยังคงทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.880) รองลงมาคือองค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่คุณต้องการได้อย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.863) ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ตัดสินใจเปลี่ยนงานได้อยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.844) และท่านมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 0.861)

ด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.699) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.677) รองลงมาคือท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่องค์กรนี้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.817) และท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่านมากอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.873)

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.376$, $p = 0.171$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.998$, $p = 0.047$) โดยเพศชาย ($\bar{X} = 3.35$) มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 3.33$) ส่วนด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความผูกพันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.544$, $p = 0.653$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ($F = 0.610$, $p = 0.609$) ด้านความต่อเนื่อง ($F = 1.063$, $p = 0.366$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($F = 0.481$, $p = 0.696$) โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.312$, $p = 0.046$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) มีจำนวน 1 ด้านดังนี้

ด้านความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.20$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.39$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.24$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.39$)

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก ($F = 6.539$, $p = 0.002$) ด้านความต่อเนื่อง ($F = 3.997$, $p = 0.020$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($F = 3.506$, $p = 0.032$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 4.821$, $p = 0.009$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 4.206$, $P = 0.007$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ($F = 4.862$, $p = 0.003$) ด้านความต่อเนื่อง ($F = 4.318$, $p = 0.006$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($F = 2.012$, $p = 0.115$)

ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายคู่ด้วย วิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) มีจำนวน 2 ด้านดังนี้

ด้านความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ($\bar{X} = 3.23$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 -6 ปี ($\bar{X} = 3.45$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.70$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ($\bar{X} = 2.92$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 -6 ปี ($\bar{X} = 3.28$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 7 ปี ($\bar{X} = 3.46$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานต่ำกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.75$)

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.864, p = 0.138$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศที่มีรายได้ไม่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ($F = 2.297, p = 0.080$) ด้านความต่อเนื่อง ($F = 0.866, p = 0.460$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($F = 3.992, p = 0.009$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) มีจำนวน 1 ด้านดังนี้

ด้านบรรทัดฐานทางสังคมจำแนกตามรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.07$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001 -25,000 บาท ($\bar{X} = 3.22$) พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.25$) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าบุคลากรที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.37$)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ จำแนกตามเพศ ผู้ที่มีอายุ 17 – 20 ปี มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ผู้ที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุงานน้อยกว่า 1ปี มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 – 20.000 บาท มีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.609$) ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.669$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.645$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.752$) ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับสูง

($r = 0.726$) และด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง ($r = 0.748$) โดยทุกด้านของความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกัน

2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) จำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1) ด้านปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 0.394 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เท่ากับ 0.353 มีอิทธิพลมากที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ

2) ด้านปัจจัยค่าจ้าง

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ของปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านเงินเดือน มีค่าน้อยที่สุด เท่ากับ 0.289 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือน เท่ากับ 0.221 มีอิทธิพลมากที่สุดกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ

5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการตรวจสอบความเร็วสูงภายในประเทศ ที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรนนท์ บางแสง (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอรัลลี่ ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ ลิเลิศพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

2. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ ด้านปัจจัยจูงใจ และ ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวมทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก หมายถึง ปัจจัยจูงใจ ที่พนักงานได้รับตอบสนองนั้นทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกชอบและรักงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง พนักงานได้การดูแลเอาใจใส่จากองค์กรผู้บริหารมองความสำคัญและคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีการแสดงถึงการปกครองบังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมฟังความคิดเห็นของพนักงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (Herzberg ,1959:112) ได้กล่าวไว้ว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา อวารณ (2556) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาในระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำหรับผลการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงโดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

3. ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสาสารความเร็วสูงภายในประเทศ

พนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศมีความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกมากที่สุด ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ Allen and Meyer (1990) : อ้างถึงใน ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรโดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง ให้คนยังอยู่ในองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพัน ด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อ องค์กรเป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมี ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและการรับรู้ ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นที่จะอยู่ในองค์กร ในขณะที่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ทำให้ บุคคลรู้สึกว่า เขาควรอยู่ในองค์กรนั้นต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรงานของพนักงานบริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด) ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ มากที่สุด คือ ด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิจัยของ วรธนา อวธอร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำหรับผลการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต องค์กรควรสนับสนุนพนักงานให้ไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น มีการสลับสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานเรียนรู้งานได้หลายๆด้าน
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน องค์กรควรมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความรู้และความสามารถของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารขององค์กร
3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ องค์กรควรจัดสวัสดิการที่เหมาะสมและเพียงพอให้กับพนักงาน และควรครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มคน Generation อื่นๆ เช่น ช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์ส และ ช่วงวัยเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เพื่อให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กร และนำไปพัฒนาองค์กรต่อไป
2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บรรณานุกรม

- วันชัย สกุนตนาถ (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในกลุ่ม Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ศึกษานิพนธ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรนิภา ชาตวิเศษ (2557). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน .
- นภาพร สุทธา (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ ภาคนิพนธ์ มหาวิทยาลัยแสงตมฟอร์ด.
- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557). **แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยใน บริษัท ข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สาขาการจัดการ ศึกษานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราภักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปาริชาติ บัวเป็ง (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้น อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด)**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- สรนันท์ บางแสง (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เบอร์ลี ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน).** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมนันท์ สุทธาวรัตน์ (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพรุ่นเจเนอเรชั่นวาย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐ.** พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล วิทยานิพนธ์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศรี ชันชะกิจ (2557). **การศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรช่วงวัยเบบี้บูม เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ เจเนอเรชั่นวาย สำนักงานคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ฐิติพร ก้อนนาค (2556). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนนตากสิน.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมยศ นาวิการ (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร: พิมพ์ครั้งที่ 4 สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.**
- วรรัตน์ ภัทรพิริยานนท์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมเวลส์โกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศุภรัตน์ ธนอมแก้ว , เกษราภรณ์ สุตตาทวงศ์ , ยุวดี ดีเบ็น (2559). **กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ**
ในแต่ละช่วงวัยของพนักงานในวารสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 เดือน
มกราคม – เดือนมิถุนายน 2559 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.

สุพานี สกฤษฎ์วานิช (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่
2. โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช (2558). **Generation Y ยังรัยอยู่**. กรุงเทพมหานคร. ไทยเอฟเพ็กสตูดีโอ
อรรณท์ ปริงฤทธิ์ และ อรพิณ สันติธีรากุล (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ**
พนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด
วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2558)
บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมจิตร จันท์เพ็ญ (2557). **ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กร**
ชุมชน (องค์การมหาชน) การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนา
สังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน**
มัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
ภาครัฐและเอกชน การค้นคว้าแบบอิสระ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กังวาน ยอดวิศิษฎ์ศักดิ์ (2557). **การสร้างความผูกพันของพนักงานโดยแนวคิดองค์การแห่ง**
ความสุขในกลุ่มคน Gen-Y. กรณีศึกษา สาขาวิชาการบริหารองค์การ ผู้ประกอบการ
และทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา (2556). **แรงจูงใจในการทำงาน ความบ้ำงาน และความสุขในการทำงาน** วิทยานิพนธ์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญุทธ บุตรขวัญ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศศิมาศ หอมบุญมา (2558). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูโรงเรียน กลุ่มโรงเรียนมหาชัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณภา อารวรรณ์ (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงานสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554). **แรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อมรรัตน์ จันละออ (2558). **ทัศนคติของคน Gen Y ที่มีต่อวิถีชีวิตสีเขียว**. วิทยานิพนธ์. หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.

บรรณานุกรม(ต่อ)

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556). **เจนเนอเรชั่นวัยกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล**.วารสารสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 2556

อมรรัตน์ แสงสาย , กฤษดา เขียววัฒนสุข (2559). **ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน Generation-Y: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียเนสแตนเลย์ อินเตอเนชั่นแนล จำกัด** วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชนกานต์ บุญเพ็ง, ณัฐพันธ์ บัววรรณ (2559). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสาขานักงานใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานรุ่นเก่า (Baby Boomer) และกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ (Generation Y).**การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการ (ธนาคารออมสิน) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

Strauss, W., & Howe, N. 1991. Generations: The history of American's future, 1584 to 2069. New York: Quill William Morrow.

Lancaster, L.C. & Stillman D. 2010. The M-factor: how the millennial generation is rocking the workplace. New York: HarperCollin

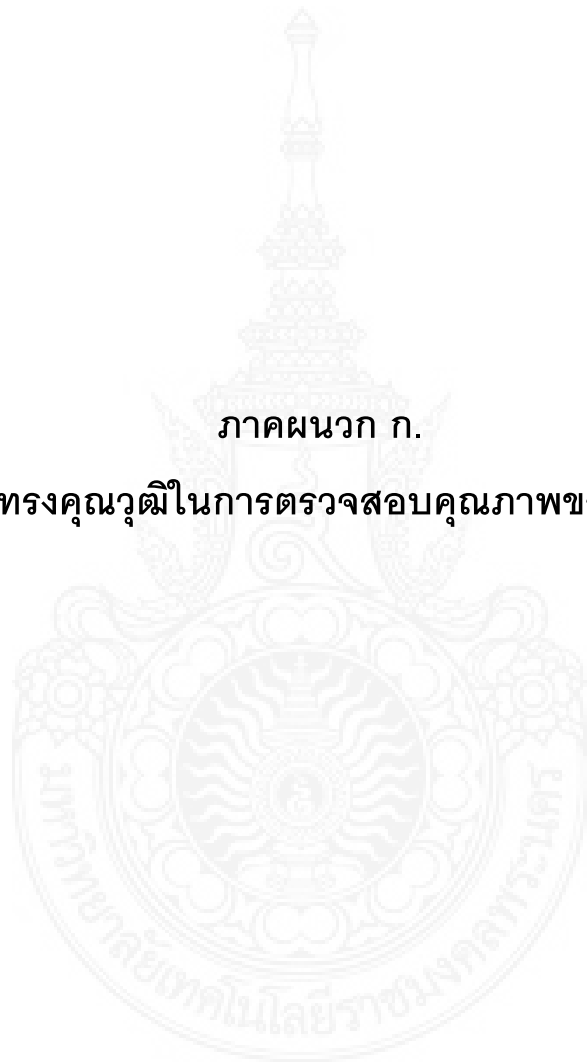
Novabizz. แรงจูงใจ สืบค้นจาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

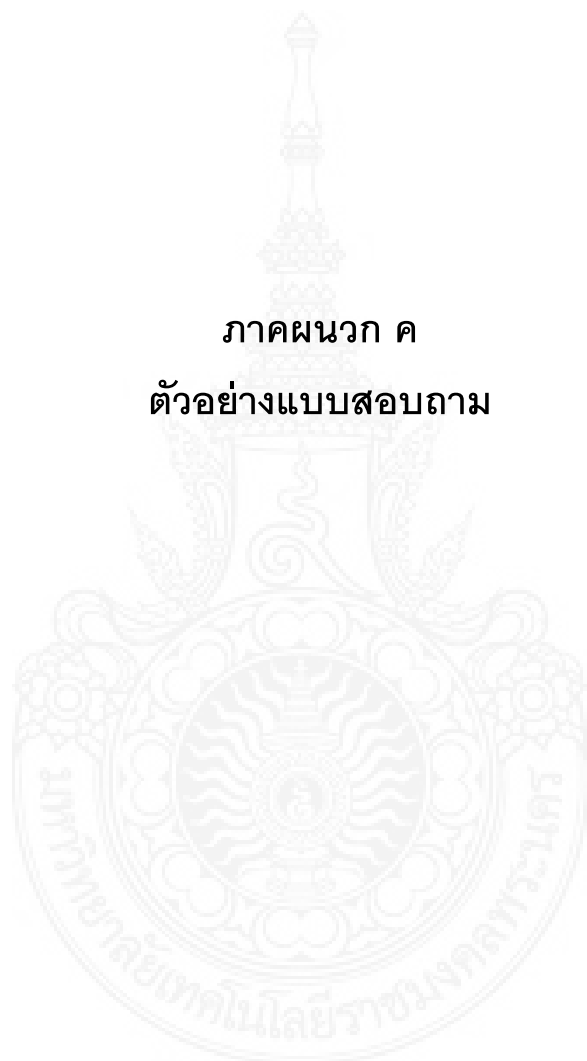
1. ดร.ประเสริฐ สิทธีจรุพัฒน์
2. ดร.นุฎล ชูทอง
3. ดร.อมร ฤงสูวรรณ



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม
เพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างแบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการวิจัย ต้องการทราบความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีต้องลงชื่อ เพื่อเก็บเป็นความลับและประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ กรุณาตอบแบบสอบถามคำถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริง

ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้เพื่อที่จะทำให้ผลการวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

นางสาวทิพย์ดี สอนบ่อแร่

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 17-20 ปี 21-25 ปี
 26-30 ปี 31-36 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สถานภาพ
 โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี
 4-6 ปี มากกว่า 7 ปี
6. รายได้
 15,000 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท
 25,001 - 30,000 บาท 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1.	ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
2.	องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ศึกษาดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
3.	องค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ในองค์กร					
ด้านลักษณะของงาน						
4.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลาย					
5.	ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย					

ข้อ	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
6.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่าน					
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน						
7.	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
8.	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
9.	งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิดประสบการณ์และความ ชำนาญมากขึ้น					
	การได้รับความยอมรับนับถือ					
10.	ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้ทำงาน ที่สำคัญ					
11.	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณมีเกียรติและ ได้รับการยอมรับจากสังคม					
12.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ						
13.	ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา					
14.	ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการ ทำงานได้เป็นอย่างดี					
15.	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงาน ของท่านได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านเงินเดือน						
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของท่านที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่					
2.	องค์กรของท่านมีการปรับเลื่อนขั้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
3.	ท่านพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้					
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต						
4.	งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
5.	งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง					

ข้อ	ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
6.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานมากขึ้น					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี					
8.	องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี					
9.	ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
ด้านสถานะของอาชีพ						
10.	ท่านมีความรู้สึกรักในงานของท่าน					
11.	งานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี					
12.	ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านนโยบายและการบริหาร						
13.	องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน					
14.	องค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน					
15.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร					
ด้านสภาพการทำงาน						
16.	องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
17.	องค์กรของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
18.	องค์กรของท่านมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					

ข้อ	ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านชีวิตส่วนตัว						
19.	การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น					
20.	ท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้จากครอบครัว					
21.	ท่านมีเวลาเพียงพอพาคครอบครัวเดินทางไปพักผ่อนเวลาว่างเสมอ					
ด้านความมั่นคงในงาน						
22.	งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและมีความโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน					
23.	ท่านมีผลงานในการทำงานเป็นที่ยอมรับและได้มาตรฐาน					
24.	องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ					

ข้อ	ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
การปกครองบังคับบัญชา						
25.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง					
26.	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
27.	ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความรู้สึก						
1.	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้					
2.	ท่านมีความรู้สึกที่ปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน					
3.	ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน					
4.	ท่านมีความรู้สึกที่องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน					
5.	ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้					

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
		5	4	3	2	1
6.	ท่านมีความรู้สึกที่ท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อ องค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ					
7.	ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่าน ตัดสินใจออกจากองค์กรนี้					
8.	ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการ มากกว่าองค์กรอื่น					
ด้านความต่อเนื่อง						
9.	องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้ อย่างเพียงพอ					
10.	ท่านยังคงอยากทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจาก ได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เหมาะสม					
11.	ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงานได้					
12.	ท่านมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ไปจน เกษียณอายุงาน					

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
		5	4	3	2	1
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม						
13.	ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญ สำหรับท่านมาก					
14.	ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่า ท่านทำงานอยู่องค์กรนี้					
15.	ท่านมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร โดย คำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง					

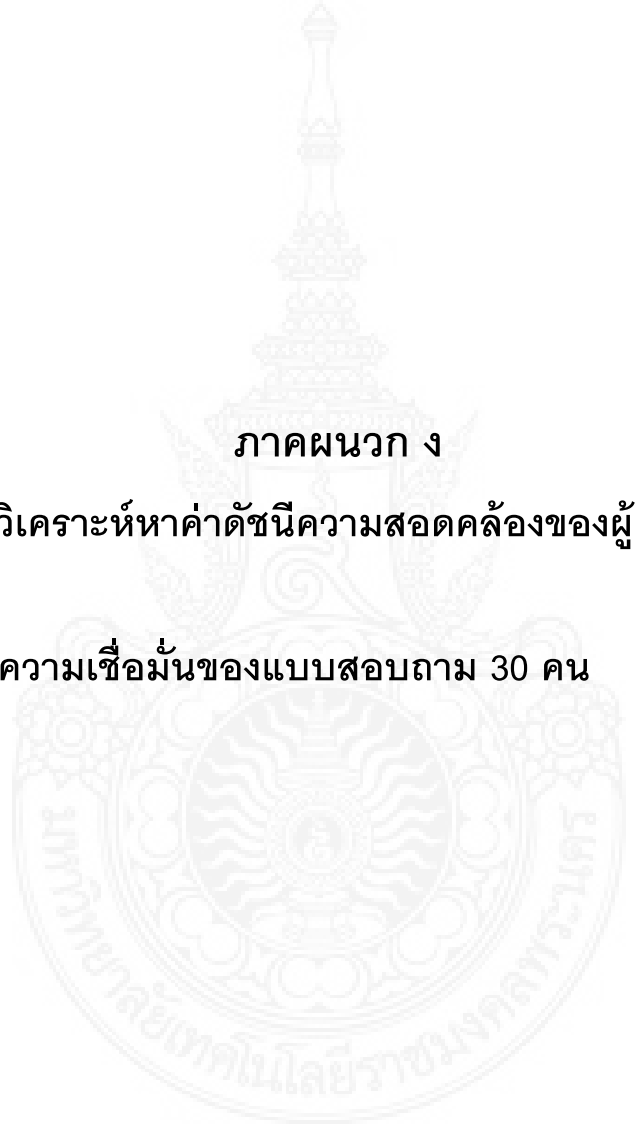
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง

- ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)
- สรุปค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 คน

ผลแบบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม
เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
กลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ด้านความสำเร็จของงาน						
1.1 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
1.2 องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ติวงาน และพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
1.3 องค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียนตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ในองค์กร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2. ด้านลักษณะของงาน						
2.1 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.2 ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีความท้าทาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.3 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน						
3.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.2 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.3 งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านการยอมรับนับถือ						
4.1 ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจมอบหมายให้งานที่สำคัญ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.2 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.3 เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. ด้านความรับผิดชอบ						
5.1 ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5.2 ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5.3 ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6. ด้านเงินเดือน						
6.1 ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของท่านที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6.2 องค์กรของท่านมีการปรับเลื่อนขั้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6.3 ท่านพึงพอใจอัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต						
7.1 งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7.2 งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7.3 ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						
8.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8.2 องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
8.3 ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9. ด้านสถานะทางอาชีพ						
9.1 ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9.2 งานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9.3 ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10. ด้านนโยบายและการบริหาร						
10.1 องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10.2 องค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10.3 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
11. ด้านสภาพการทำงาน						
11.1 องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11.2 องค์กรของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
11.3 องค์กรรขของท่านมีสถานที่ที่มี ความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12. ด้านชีวิตส่วนตัว						
12.1 การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12.2 ท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ ทำงานในหน่วยงานนี้จากครอบครัว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12.3 ท่านมีเวลาเพียงพอพาคครอบครัว เดินทางไปพักผ่อนเวลารว่างเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13. ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
13.1 งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงและมี โอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13.2 ท่านมีผลงานในการทำงานเป็น ที่ยอมรับและได้มาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13.3 องค์กรรขที่ท่านทำงานอยู่ได้รับ การยอมรับ และน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14. การปกครองของผู้บังคับบัญชา						
14.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความ ยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14.2 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14.3 ผู้บังคับบัญชาสามารถให้ คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
15. ความผูกพันด้านความรู้สึก						
15.1 ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15.2 ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรเปรียบเสมือนปัญหาของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15.3 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15.4 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณ้องค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15.5 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15.3 ท่านมีความรู้สึกว่าคุณพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง						
16.1 ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16.2 ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณ้องค์กรนี้ให้สิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16.3 องค์กรนี้สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้อย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16.4 ท่านยังคงอยากทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16.5 ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการพิจารณา	ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
16. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง						
16.6 ท่านมีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
17. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม						
17.1 ท่านคิดว่าองค์กรนี้มี ความหมายและความสำคัญสำหรับท่าน มาก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
17.2 ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดี ที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่องค์กรนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
17.3 ท่านมีความความซื่อสัตย์ และ จงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรวบรวมวีดิทัศน์ความเร็วสูงภายในประเทศ

ส่วนที่ 2 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรวบรวมวีดิทัศน์ความเร็วสูงภายในประเทศ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	7.27	1.926	.773	.617
2. องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ศึกษานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	7.23	1.702	.759	.587
3. องค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีการหมุนเวียน ตำแหน่งงานเพื่อให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่ในองค์กร	7.17	1.523	.835	.701

2. ด้านลักษณะของงาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความหลากหลาย	7.70	1.183	.650	.505
5. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย	7.50	1.569	.442	.750
6. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่มีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	7.47	1.154	.566	.618

3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
7. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	7.33	1.885	.735	.790
8. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	7.30	1.666	.723	.790
9. งานในหน้าที่ของท่านทำให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญมากขึ้น	7.17	1.523	.724	.797

4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือและไว้วางใจ มอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	8.00	.966	.729	.719
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม	7.80	1.131	.688	.760
12. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	7.73	1.168	.647	.799

5. ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. ท่านมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้เสร็จทันเวลา	7.97	.861	.485	.652
14. ท่านสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	7.97	.999	.566	.562
15. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจมากเพียงพอที่จะทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี	8.07	.892	.509	.613

ส่วนที่ 3 ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการ
 วจรสื่อสารความเร็วสูงภายในประเทศ แบ่งออกเป็น 9 ด้าน จำนวน 27 ข้อ

6. ด้านเงินเดือน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการของท่านที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่	7.30	1.872	.761	.840
2. องค์กรของท่านมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานอย่างเหมาะสม	7.27	1.651	.749	.844
3. ท่านพึงพอใจต่ออัตราเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับในขณะนี้	7.17	1.523	.801	.797

7. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
4. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	7.27	1.720	.776	.802
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	7.23	1.564	.716	.852
6. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น	7.17	1.523	.773	.797

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย 3 ข้อ
คำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี	7.27	1.651	.620	.836
8. องค์กรของท่านมีการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี	7.20	1.545	.716	.744
9. ท่านสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	7.13	1.430	.743	.714

9. ด้านสถานะของอาชีพ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excludeda	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
10. ท่านมีความรู้ลึกภูมิในงานของท่าน	7.33	1.816	.825	.889
11. งานของท่านเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	7.27	2.064	.833	.875
12. ท่านมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในงานของท่าน	7.20	2.097	.841	.871

10. ด้านนโยบายและการบริหาร ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
13. องค์กรของท่านมีนโยบายบริหารงานที่ชัดเจน	7.37	1.275	.561	.671
14. องค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน	7.40	1.145	.659	.554
15. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร	7.57	1.220	.500	.746

11. ด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
16. องค์การของท่านมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	7.30	1.872	.488	.840
17. องค์การของท่านมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	7.13	1.568	.708	.607
18. องค์การของท่านมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	7.03	1.551	.676	.640

12. ด้านชีวิตส่วนตัว ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้น	7.03	1.689	.740	.735
20. ท่านได้รับความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้จากครอบครัว	6.97	1.689	.644	.817
21. ท่านมีเวลาเพียงพอพาครอบครัวเดินทางไปพักผ่อนเวลาว่างเสมอ	7.00	1.379	.718	.753

13. ด้านความมั่นคงในงาน ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
22. งานที่ท่านปฏิบัติมีความมั่นคงและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	7.30	1.666	.773	.773
23. ท่านมีผลงานในการทำงานเป็นที่ยอมรับ และได้มาตรฐาน	7.17	1.523	.651	.894
24. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ	7.20	1.545	.797	.744

14. ด้านการปกครองบังคับบัญชา ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม เสมอภาคในการปกครอง	7.60	1.076	.480	.748
26. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.53	1.223	.602	.620
27. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติ	7.47	.947	.620	.568

ส่วนที่ 4 ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Gen Y ธุรกิจให้บริการวงจรรีเสื่อสรความเร็วสูงภายในประเทศ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ

1. ด้านความรู้สึกรวม ประกอบด้วย 8 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	26.53	9.637	.211	.834
2. ท่านมีความรู้สึกกว่าปัญหาขององค์กรก็เปรียบเสมือนปัญหาของท่าน	26.63	8.723	.488	.803
3. ท่านมีความรู้สึกกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของท่าน	26.70	7.734	.680	.774
4. ท่านมีความรู้สึกกว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนเป็นบ้านของท่าน	26.60	8.041	.671	.778
5. ท่านมีความรู้สึกกว่าท่านพร้อมที่จะเสียสละและอุทิศตนให้กับองค์กรนี้	26.77	8.323	.597	.789
6. ท่านมีความรู้สึกกว่าท่านพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กรโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ	26.67	7.678	.726	.768
7. ท่านจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ลำบาก ถ้าหากท่านตัดสินใจออกจากองค์กรนี้	26.97	8.516	.464	.807
8. ท่านมีความคิดเห็นว่างค์กรนี้ให้ในสิ่งที่ท่านต้องการมากกว่าองค์กรอื่น	26.87	7.982	.478	.809

2. ด้านความต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
9. องค์กรณ์สามารถตอบสนองในสิ่งที่ท่านต้องการได้อย่างเพียงพอ	11.03	2.930	.786	.699
10. ท่านยังคงอยากทำงานกับองค์กรต่อไป เนื่องจากได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่เหมาะสม	11.00	2.828	.680	.740
11. ความแตกต่างทางด้านเงินเดือนไม่สามารถทำให้ท่านตัดสินใจเปลี่ยนงานได้	10.90	2.645	.738	.709
12. ท่านมีความคิดเห็นที่จะทำงานกับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุงาน	10.87	3.568	.368	.879

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
13. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความหมายและความสำคัญสำหรับท่าน	7.60	1.490	.703	.648
14. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่องค์กรนี้	7.67	1.816	.672	.684
15. ท่านมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	7.27	2.064	.553	.802