

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2562



นางสาววิสร่า พันธุนิต
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภูกัน,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิมสายน,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อภาศิริ,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชา เฉชะวัฒนไพศาล,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัยและจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ ผศ.ดร. มลฤดี สระภูวน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และท่านอื่นๆที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณบุคลากรวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำ เรื่องรูปแบบเล่มสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณอนุชา ดอกไม้ ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านสถิติที่ใช้ในการวิจัย จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาส่งต่อแบบสอบถามการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่องานวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อน สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น HO20B หลายคน สำหรับคำแนะนำ ตลอดจนการผลักดันให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ และสุดท้ายขอขอบคุณ ครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

วริศรา พันธุนิล

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

INFLUENCE FACTORS OF EMPLOYEE ENGAGEMENT IN GENERATION Y STAFF OF GOVERNMENT ENTERPRISE IN BANGKOK

วริศรา พันธุนิล 6050171

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑล สุระภูณ, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชา เดชะวัฒน์ ไพศาล, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง จำนวน 60 คน และนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก และทำการแจกแจงข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณภาพชีวิต และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร/ Generation

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ	4
2.1.1 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	4
2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	6
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	7
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.2.1 งานวิจัยในประเทศ	9
2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ	10
2.3 ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้	12
บทที่ 3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	14
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	15
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	17
บทที่ 4	18
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ผลการวิจัย	18
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	18
4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	21
4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	23
บทที่ 5	25
สรุปผลการวิจัย	25
5.1 สรุปผลการวิจัย	26
5.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	26
5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง	26
5.2 อภิปรายผล	27
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	30
5.4 ข้อเสนอแนะ	30
5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	30
5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป	31
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	34
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
ภาคผนวก ข การทดสอบหาค่าทางสถิติ	41

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	18
4.2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง	22
4.3	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	23
4.4	ลำดับความคิดเห็นของ 7 ปัจจัย	24
5.1	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งในปัจจุบัน	26
5.2	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง	27
5.3	แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	27

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปลูกภาพ	หน้า
2.1 Hierarchy of Needs Theory	8
2.2 Engagement Drivers	12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปรับตัวประสบความสำเร็จ คือ ทุนมนุษย์ เพราะทุนมนุษย์นั้นทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ทุนมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เมื่อเทียบกับปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐานทั้งหมด ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และเครื่องจักร (Machine) ศาคร สุขศรีวงศ์ (2551 อ้างถึงใน กัลย์ ปิ่นเกษร , เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน , และจิรวรรณ คงคล้าย, 2560) ดังนั้นทุนมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและต้องรักษาให้คงอยู่กับองค์กร แต่ปัจจุบันประเทศไทยกลับขาดแคลนทุนมนุษย์ เนื่องจากประเทศไทยกำลังเปลี่ยนผ่านจากสังคมสูงวัยเป็นสังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ โดยไทยมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่ประชากรในวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว จากจำนวนแรงงานที่ลดลง (Extensive margin) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า แรงงานจะเริ่มออกจากตลาดตั้งแต่อายุ 45 ปี และการลดลงของจำนวนชั่วโมงการทำงาน (Intensive margin) จึงทำให้ประชากรในวัยแรงงานของประเทศไทยมีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว เมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียน (ธนาคารแห่งประเทศไทย , 2561) และประชากรในวัยแรงงานของประเทศไทยที่มีแนวโน้มลดลง ส่วนใหญ่เป็นแรงงานกลุ่ม Generation Y เนื่องจากกลุ่มคน Generation Y เข้ามาทำงานในองค์กรมากขึ้น ทำให้เกิดผสมผสานระหว่างกลุ่มคนทั้ง 3 รุ่น และจากผลการศึกษาของพีดับบลิวซี (Pricewaterhouse Coopers– PwC) พบว่าในอีก 2-3 ปีข้างหน้า จะมี Generation Y เป็นส่วนสำคัญขององค์กรถึง 80 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทั้งหมด และยึดครองสัดส่วนการเป็นผู้บริหารแทนกลุ่ม Baby Boomers และ Generation X หลายคนมองว่ากลุ่มคน Generation Y มีศักยภาพที่ไร้ขีดจำกัด มีความเป็นเจ้าของธุรกิจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแข่งขัน และมีความคิดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) ที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนและประสบความสำเร็จ แต่คนกลุ่มนี้มักจะไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากนัก ถ้ารู้สึกไม่มีความสุขในงานที่ทำเมื่อไรก็พร้อมลาออกทุกเมื่อ เพราะมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเอง แต่ในทางกลับกัน ถ้าได้ทำงานในองค์กรที่สามารถเติมเต็มทั้งความสุขในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้

พวกเขาจะมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ (สุเบญญา ขวัญทอง, และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ, 2558)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง เพื่อทำให้ทราบระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรและทราบปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญสำหรับใช้ในการดึงดูดและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร พร้อมทั้งสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน เพราะความผูกพันจะทำให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานในองค์กรและทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและออกแบบวิธีการรักษาบุคลากรกลุ่ม Generation Y ให้คงอยู่กับขององค์กร
4. เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y แห่งหนึ่ง โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเป็นเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2540 หรือมีอายุ 22-39 ปี ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 60 คน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
2. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. นำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานกลุ่ม Generation Y เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร โดยการออกแบบโปรแกรมการรักษาพนักงานที่ดีมีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กร ผ่านการจัดกิจกรรม, สวัสดิการ เป็นต้น

1.5 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อมั่นและศรัทธาของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งส่งเสริมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนทำให้รู้สึกที่ “ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” และต้องการเห็นภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ พนักงานที่มี Engagement จะมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีความจงรักภักดีและกระตือรือร้นในการทำงานในองค์กร

Generation หมายถึง กลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกัน (The American Heritage Dictionary, 1992 : 351 cited in Dechawattanapaisan et al., 2014) ผู้ซึ่งมีประสบการณ์จากเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมคล้ายๆ กันในสังคมหนึ่งๆ และประสบการณ์ ดังกล่าวได้หล่อหลอมให้เกิดเอกลักษณ์ในทัศนคติและพฤติกรรมร่วมกันในกลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกันนั้นๆ (Glass, 2007 cited in Dechawattanapaisan et al., 2014)

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง ” แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

2.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559:14) กล่าวว่า “ความผูกพันเป็นความรู้สึกนึกคิดของจิตใจที่ลึกซึ้งลงไป ที่ต้องใช้เวลาซึมซับหรือแปรเปลี่ยน เช่น แม้ว่าพนักงานจะไม่พอใจหัวหน้างานในวันใดวันหนึ่ง แต่ถ้าพนักงานคนดังกล่าวมีความผูกพันก็ไม่ค่อยจะมีปัญหาอะไร องค์กรก็ยังได้รับผลการปฏิบัติที่ดีจากพนักงาน”

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2556:17) กล่าวว่า “Engagement เป็นพลังของความเชื่อมั่นและศรัทธาโดยปราศจากความสงสัย ที่ก่อตัวจนเกิดเป็นความรักและผูกพันอย่างลึกซึ้งจนฝังใจและเปลี่ยนแปลงยาก”

Kahn (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ นาคสวัสดิ์, 2559) นิยาม ความผูกพัน (Engagement) ว่าประกอบด้วย

1. ความมีคุณค่า (Meaningfulness) หมายถึง ความรู้สึกของการได้รับการตอบแทนกลับมาจากการทำงานที่ของตนเอง
2. ความมั่นคง (Safety) หมายถึง ความสามารถที่แสดงว่าบุคคลนั้นๆไม่มีความกลัวหรือไม่มีผลลัพธ์ในเชิงลบต่อภาพลักษณ์ของตัวเอง สถานะหรืออาชีพ

3. ความพร้อมใช้งาน (Availability) หมายถึง ความรู้สึกของการเป็นเจ้าของในทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน ทั้งทางกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ

Gallup Strategic Consulting (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ , 2556) นิยาม Employee Engagement คือ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและกระตือรือร้นในการทำงานให้องค์กร

Gallup ได้คิดค้นแบบสำรวจ Employee Engagement ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามจำนวน 12 ข้อ ที่มักเรียกสั้นๆ ว่า Q12 ซึ่งเกิดจากการสัมภาษณ์และการทำ Focus Group หลายร้อยครั้งในองค์กรจำนวนมาก ทำให้นักวิจัยของ Gallup ค้นพบว่า พนักงานจะเกิดความรู้สึก Engage เมื่อความต้องการ 12 ประการได้รับการตอบสนอง Gallup จึงได้นำความต้องการ 12 ประการดังกล่าวมากำหนดเป็นคำถามเพื่อวัดระดับ Engagement ของพนักงานในองค์กร ปัจจุบัน Q12 ได้ใช้กับองค์กรไปแล้วไม่น้อยกว่า 87,000 แห่ง ที่มีพนักงานกว่า 1.5 ล้านคน นอกจากนี้ ผลของการสำรวจ Engagement ด้วย Q12 ยังทำให้ Gallup สามารถจำแนกพนักงานตามความรักและความผูกพันต่อองค์กรได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. Engage Employee หมายถึง บุคคลที่ต้องการรู้ว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากเขา เพื่อเขาจะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้องและสร้างผลงานสูงกว่าที่องค์กรคาดหวัง พนักงานกลุ่มนี้จะสนใจเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรและจะสร้างผลงานระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าและกระตือรือร้นที่จะใช้ศักยภาพและจุดแข็งของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันก็พยายามสร้างความกว้างหน้าให้แก่องค์กรตลอดเวลา

2. Not-Engaged Employee หมายถึง บุคคลที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเป้าหมายและผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังจากเขา บุคคลเหล่านี้ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาสั่งหรือกำหนดอย่างชัดเจนว่าจะให้เขาทำอะไร เพื่อเขาจะได้ทำในสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง อย่างไรก็ตามพนักงานกลุ่มนี้มักรู้สึกว่าผลงานและศักยภาพของตนถูกมองข้าม เนื่องจากไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีในสายตาของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้

3. Actively Disengage หมายถึง บุคคลที่ต่อต้านด้านสังคม ซึ่งนอกจากจะไม่มีความสุขในการทำงานแล้ว บุคคลเหล่านี้ยังแสดงออกถึงความเบื่อหน่ายในการทำงานตลอดเวลา ยิ่งไปกว่านั้น พนักงานกลุ่มนี้จะคอยขัดขวางความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานที่เป็น Engaged Employee พฤติกรรมของพนักงานประเภท Actively Disengaged จึงกลายเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบันเกิดขึ้นจากการทำงานที่ต้องสอดประสานและร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดของพนักงานทุกคน

Kenexa (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ , 2556) ให้นิยามไว้ว่า Engagement คือ แรงจูงใจของพนักงานในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร และเต็มใจทุ่มเทเวลา กำลังกายและกำลังใจอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความสำเร็จของงานที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Strellioff (2010 อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ ธรรมานิติ, 2554) กล่าวถึงคำว่า “Engagement” มีลักษณะที่คล้ายคลึงกับคำว่า “Commitment” ซึ่งหมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร คำว่า ความผูกพัน จึงเป็นภาวะทางจิตหรืออารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การพูด เป็นการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่ผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลรอบข้าง
2. การอยู่ในองค์กร เป็นความต้องการที่อยากจะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทํางานอยู่ในองค์กรด้วยความรู้สึกที่จริงใจ ถึงแม้มีองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนที่มากกว่า
3. การตอบสนอง เป็นความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ โดยเห็นว่างานที่ทําคือตอบสนองหรือสนับสนุนให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ

สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ (2556:26) กล่าวว่า “Engagement หมายถึงทัศนคติเชิงบวก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสั่งสมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนทำให้รู้สึกว่ “ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” และต้องการเห็นภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ พนักงานที่มี Engagement จะมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผล”

จากการทบทวนเอกสารเรื่องความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” หมายถึง พนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวก มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่ “ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

สาวตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560) รายงานว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันนั่นเอง

3. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรรับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ความผูกพันต่อองค์กร มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กร ช่วยลดการควบคุมภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

รุ่งโรจน์ อรรถานินท์ (2554: 143) พบว่า “พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความต้องการจะแนะนำให้คนรอบข้างรู้จักกับองค์กร อยากให้เข้าทำงานกับองค์กร และพร้อมที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานจะมีส่วนผลักดันให้คนรอบๆ ตัว เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความทุ่มเท อยากเห็นความสำเร็จขององค์กรไปพร้อมกับความสำเร็จของตัวเอง พวกเขาเหล่านั้นจะทุ่มเทใจในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่”

สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559: 59) กล่าวว่า “Hewitt, ISR, CLC, Towers Perrin, DDI พบว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นจะช่วยเพิ่มอายุการทำงานให้ยาวขึ้น ลดอัตราการลาออก การขาดงานน้อยลง การมาสายน้อยลง ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพนักงาน และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และมีผลปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งมีผลให้องค์กรมีกำไรและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน”

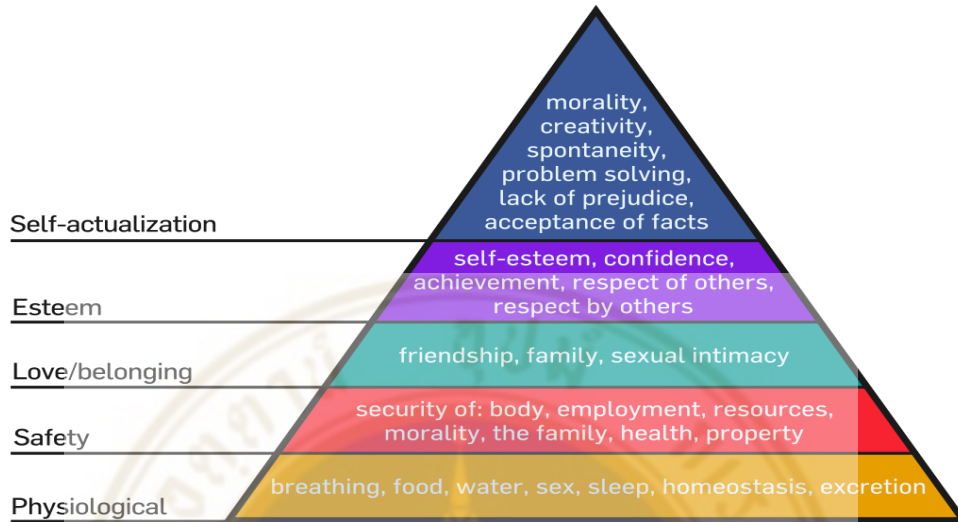
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร มีหลายทฤษฎี ดังนี้

- **Hierarchy of Needs Theory**

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ (1943, อ้างใน ธนพร ตันทานุตร, 2560) ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ มีสามประการ คือ บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน เมื่อความต้องการลำดับต่อไปได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่า ความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจ จึงแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ ตามภาพ ดังนี้



รูปที่ 2.1 Hierarchy of Needs Theory (Maslow's, 1943)

- **Two Factor Theory**

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1891 อ้างถึงใน วินิต วิไลวงษ์วัฒน์กิจ, 2551) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอกของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น และมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานทำ
2. ปัจจัยค้ำจุค (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของเฮิร์ซเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอร์ชันวาย (Generation Y)

Generation Y ถูกเรียกว่า “Millennial”, Internet (or dot.com) Generation”, “Nexters” และ “Echo Boomers” โดยในแต่ละงานวิจัย ใช้หลักเกณฑ์ในการแบ่งช่วงอายุของผู้บริโภคกลุ่มนี้ที่

แตกต่างกัน Generation Y เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2533-2542 (Constantine, 2010 อ้างถึงใน ไปรรัตน์ วงศ์เจริญ, 2560) ในขณะที่ Reynolds (2005) อธิบายว่า Generation Y เป็นกลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ. 2521-2538

Miller and Washinton (2008, อ้างถึงใน ไปรรัตน์ วงศ์เจริญ, 2560) ได้ให้คำจำกัดความของ Generation Y ว่า เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ.2523 - 2540 ส่วน Martin and Turley (2004) กล่าวว่า คือกลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ.2523-2537 นอกจากนี้ Generation Y คือกลุ่มคนอเมริกันที่เกิดในปี พ.ศ.2523 - 2538 (Bloch, Ridgway and Turley, 1999, อ้างถึงใน ไปรรัตน์ วงศ์เจริญ, 2560 : 16) และ Javelin Strategy & Research (2011, อ้างถึงใน ไปรรัตน์ วงศ์เจริญ, 2560 : 16) แบ่งช่วงอายุของแต่ละ Generation ทุก 20 ปี เริ่มจาก Baby Boomer คือกลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ.2488-2508 ตามด้วย Generation X คือ กลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ.2509-2529 และ Generation Y คือกลุ่มคนที่เกิดในปี พ.ศ. 2530-2550

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

แพรวดาว พงศาจารุ (2559) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจนเนอเรชันวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 คน พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน , ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ , ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น , ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจนเนอเรชันวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแต่ละปัจจัยนั้นส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ปัจจัยลำดับถัดมาที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้

นิลวรรณ ประแก่กัน และ นภาพรณ เนตรประดิษฐ์ (2561) ศึกษาเรื่อง “พหุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เชื้อนภูมิพล จังหวัดตาก” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เชื้อนภูมิพล จังหวัดตากอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้าน

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ปัจจัยลำดับถัดมาที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และลำดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด” จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 184 คน พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความสำคัญของงานและด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานในด้านของทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกเช่นเดียวกัน

รัศมี ชัยวิริยะกุล (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ฮันท์สแมน (ประเทศไทย) จำกัด” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 194 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการทำงานและความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน

สาวตรี คุณวัฒน์บัณฑิต (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮันท์สแมน (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับสูง และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน , ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำและปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Mohammad Amin Bahrami และคณะ (2015 อ้างถึงใน ธนยพัต บัวแย้ม, 2560 : 13) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของบรรยากาศองค์กร ของพยาบาลวิชาชีพจำนวน 90 คน ในประเทศอิหร่าน โดยผู้วิจัยใช้แบบวัดบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าบรรยากาศองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร นอกจากนี้การศึกษานี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการหลีกเลี่ยงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านอารมณ์ความรู้สึก ใน

ขณะเดียวกันบรรยากาศองค์กรด้านการมุ่งเน้นที่ผลผลิตมีผลสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านความ
คงอยู่

The Institute of Employment Studies (IES) (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) ได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติ หรือ Attitude Survey ที่สะท้อน Engagement ของพนักงานจำนวน 10,000 คน ใน 14 องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ (NHS : National Health Services) ในประเทศ อังกฤษ ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า “ความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า (Feeling Valued) และเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร (Involved) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิด Engagement” และปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ พนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าว มีดังนี้

1. การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาที่ส่งเสริมให้พนักงานเติบโตในอาชีพ
2. การมีผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารที่ดีที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ในงานของเขา รวมถึงการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม
3. การสื่อสารแบบสองทาง การเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ และการรักษาสัญญาต่างๆ ที่ให้กับพนักงานไว้
4. การให้ความสำคัญและใส่ใจในสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงาน
5. การมีนโยบายด้าน HR ที่ชัดเจนซึ่งพนักงานทุกระดับสามารถเข้าถึงได้อย่างแท้จริง

Towers Watson’s Sustainable Engagement Model (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรม โชติ, 2556) เป็น Model ที่นำเสนอว่า ปัจจุบันพฤติกรรม THINK , FEEL และ ACT ที่ทำให้ระดับ Engagement ของพนักงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงนั้น ขึ้นอยู่กับ E² หรือปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ Enabled และ Energized

1. Enable หมายถึง การส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของการทำงานที่มี ประสิทธิภาพสูง ซึ่งองค์กรต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรและปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานและการสร้างผลงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสนับสนุนให้พนักงานมีเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอและทันสมัย (สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคนั้นๆ) รวมถึงการพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้และเกิด ทักษะใหม่ที่เป็นต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพสูงขึ้นและสามารถ ปฏิบัติงานที่ทำตามท้องที่ที่กำหนด ซึ่งงานวิจัยของ Towers Watson พบว่า การส่งเสริมให้เกิด บรรยากาศดังกล่าวในองค์กร จะช่วยสร้าง Engagement ให้เกิดขึ้นแก่พนักงานได้

2. Energized ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจำนวนมากมักจะเลย กล่าวคือ ผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ความประพฤติ และผลงานของพนักงานมากกว่าการให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพที่ดีของพนักงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งงานวิจัยของ Towers Watson พบว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพที่ดีของพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข รวมถึงการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พนักงานก็จะมีขวัญกำลังใจและอยากทำงาน ซึ่งจะทำให้ปัญหาการมาทำงานสาย การขาดงานและการมีผลงานตกต่ำลดลงตามลำดับ

Engagement Model ของ Aon Hewitt (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมิธรรม โชติ, 2556) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานเกิด Engagement และแสดงพฤติกรรม Say , Stay และ Strive ตาม Model นี้คือ Engagement Drives หรือปัจจัยสำคัญ 6 ด้าน ตามรูปภาพ 2.2



รูปที่ 2.2 Engagement Drivers (Aon Hewitt's,2003)

2.3 ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะประชากรและองค์กรที่ศึกษานั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานดังนี้ คือ ลักษณะส่วนบุคคล, ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้, ลักษณะงาน, โอกาสความก้าวหน้าในงาน, การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ประสบการณ์ในงาน, ความพึงพอใจในงาน, บรรยากาศการทำงาน

ในองค์กร และผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งแต่ละปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้นส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรนั้น ไม่มีการนำปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตหรือสมดุลชีวิตกับการทำงานมาใช้ในการศึกษา ทั้งที่ในปัจจุบันสมดุลชีวิตกับการทำงานหรือการจัดสรรเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อให้เกิดความสมดุลนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่คน Generation Y ให้ความสนใจ (สรวาลิ แสงแสวง,2559)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องควบคู่กับการนำ The IES Engagement Model (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) มาปรับใช้และประยุกต์ในการออกแบบสอบถาม การนำ The IES Engagement Model มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาว่า การให้ความสำคัญและใส่ใจในสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงานนั้นมีผลต่อความผูกพันขององค์กรจริงหรือไม่ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่ม Generation Y ที่ให้ความสำคัญกับ Work Life Balance (สรวาลิ แสงแสวง,2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 7 ปัจจัย ได้แก่ 1.ลักษณะงาน 2.โอกาสก้าวหน้าในงาน 3.เงินเดือนและสวัสดิการ 4.ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ 5.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6.คุณภาพชีวิต และ 7.ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

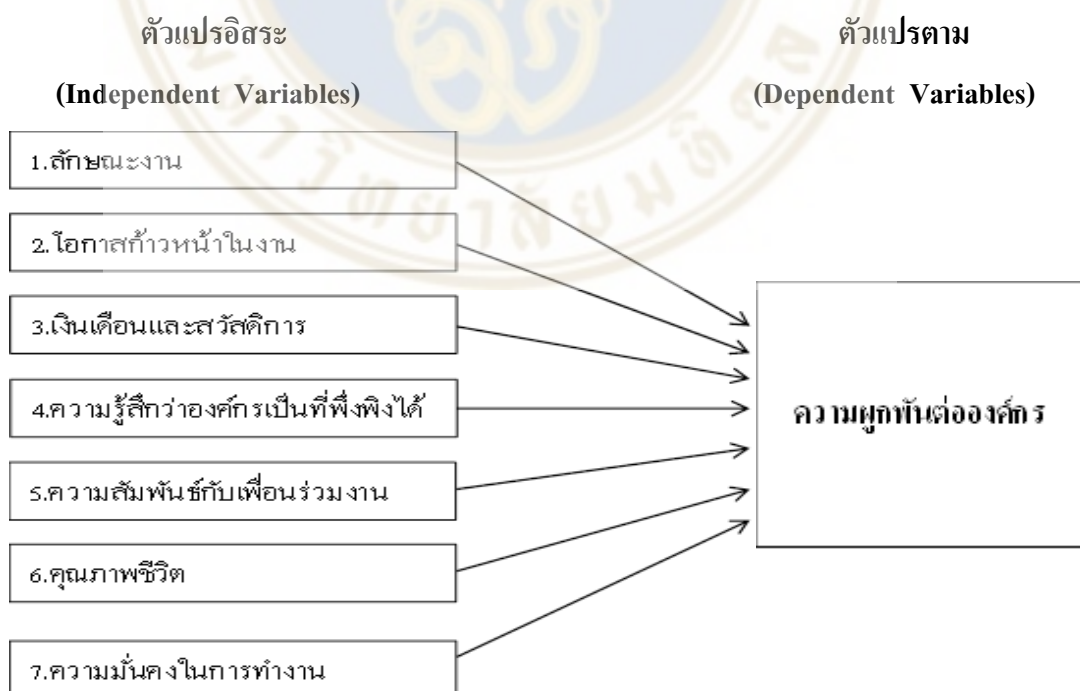
บทที่ 3

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง” โดยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย
- 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมจำนวน 7 ปัจจัยมาเป็นกรอบในการวิจัย ควบคู่กับ The IES Engagement Model ของ The Institute of Employment Studies (IES) (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรม โชติ, 2556)

จากกรอบแนวคิดงานวิจัย สามารถกำหนดคำถามหลักที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

1. คำถามที่ 1 ระดับของปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร
2. คำถามที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กร
3. คำถามที่ 3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง” นั้นเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแหล่งข้อมูลในการศึกษาประกอบด้วย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลได้มาจากการการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในองค์กรรัฐวิสาหกิจจำนวน 60 ชุด

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เช่น วารสาร , เอกสาร , หนังสือ , รายงานผลการวิจัย บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกิดระหว่างปี พ.ศ.2524 -2543 (Miller and Washinton, 2008) หรือมีอายุ 19-38 ปี ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 60 คน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัย และกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน (รายละเอียดของแบบสอบถาม สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก ก) ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบ Checklist โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร และพื้นที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert's Scale 4 อันดับ ซึ่งกำหนดระดับตามตาราง 3.1 และแบ่งคำถามเป็น 7 ปัจจัย ได้แก่ 1. ลักษณะงาน 2. โอกาสก้าวหน้าในงาน 3. เงินเดือนและสวัสดิการ 4. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6. คุณภาพชีวิต และ 7. ความมั่นคงในการทำงาน คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นคำถามที่นำมาจาก โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557), แพรวดาว พงศาจารุ (2559) และรัศมี ยังวิริยะกุล (2560) ซึ่งเป็นคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่า Cronbach's Alpha เกิน 0.7 ส่วนคำถามที่กำหนดเองนั้นเป็นคำถามปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดอันดับ (Ordinal Scale) และแบบ Likert's Scale 4 อันดับ ตามตาราง 3.1 คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามข้อ 1- 4 เป็นคำถามที่นำมาจาก โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์ (2557) ส่วนคำถามข้อ 5-7 เป็นคำถามที่กำหนดเอง

หลังจากได้แบบสอบถามแล้ว มีการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อทดสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามและปรึกษากับที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

ตาราง 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนนคำถามเชิงบวก	การให้คะแนนคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ออกแบบแบบสอบถามและใช้การวิจัยเชิงสำรวจวัดจากความถี่ในการเลือก (Checklist) และการจัดเรียงลำดับ (Ranking) ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ดำเนินการแปลงสภาพข้อมูล (Data) เป็นข้อมูล (Information)
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางคณิตศาสตร์เพื่อสรุปผล โดยการใช้ความถี่ในการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บได้ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เป็นต้น ใช้มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) หรือค่าเฉลี่ย ในการหาข้อมูลแต่ละกลุ่ม เช่น ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน , ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน พร้อมทั้งใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลเชิงพรรณนาที่มีความแตกต่างกัน และใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวัดการกระจายของข้อมูลที่มีการหาค่าเฉลี่ยโดยวิธีมัชฌิมเลขคณิต

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การนำเสนอผลการวิจัยประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน (ดังภาคผนวก ก) ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพตำแหน่ง ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร และพื้นที่ปฏิบัติงาน จำนวน 60 คน โดยนำเสนอจำนวนและร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	28
หญิง	43	72
รวม	60	100

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-25 ปี	8	13
26-30 ปี	26	43
31-35 ปี	21	35
36-38 ปี	5	8
อายุ 39 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	60	100
สถานภาพ		
โสด	45	75
สมรส	14	23
ม่าย/หย่าร้าง	1	2
รวม	60	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	46	77
สูงกว่าปริญญาตรี	14	23
รวม	60	100
อาชีพ		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	100
อื่นๆ	0	0
รวม	60	100

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ระดับ 1-3	5	8
ระดับ 4-6	46	77
ระดับ 7-9	6	10
ระดับ 10-13	0	0
อื่นๆ	3	5
รวม	60	100
ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร		
ทดลองงาน	5	8
อายุงานน้อยกว่า 1 ปี	16	27
อายุงาน 1-2 ปี	9	15
อายุงาน 3-5 ปี	11	18
อายุงาน 6-10 ปี	17	28
อายุงานมากกว่า 11 ปี	2	3
รวม	60	100
พื้นที่ปฏิบัติงาน		
กรุงเทพมหานคร	60	100
อื่นๆ	0	0
รวม	60	100

จากตาราง 4.1 พบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 72 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28
2. อายุ กลุ่มตัวอย่าง อายุ 21-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13 , อายุ 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43 , อายุ 31-35 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35 , อายุ 36-38 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8
3. สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลง คือ สมรส จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ม่าย/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

4. การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 77 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23

5. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็น 100%

6. ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4-6 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือ ตำแหน่งระดับ 7-9 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ถัดมาคือ ตำแหน่งระดับ 1-3 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ส่วนอีก 3 คน ไม่ทราบว่าตนเองอยู่ในระดับตำแหน่งใด คิดเป็นร้อยละ 5

7. ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานร่วมกับองค์กร 6-10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28 , กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานร่วมกับองค์กรน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 27 , กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานร่วมกับองค์กร 3-5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18 , กลุ่ม ตัวอย่างที่ทำงานร่วมกับองค์กร 1-2 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15 , กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองงานกับ องค์กร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่ทำงานกับองค์กรมากกว่า 11 ปี คิดเป็นร้อยละ 3

8. พื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน คิดเป็น 100%

4.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะงาน 2. โอกาสก้าวหน้าในงาน 3. เงินเดือนและสวัสดิการ 4.ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิง ได้ 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6. คุณภาพชีวิต และ 7.ความมั่นคงในการทำงาน โดยนำเสนอ ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้ (รายละเอียดแต่ละปัจจัย สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก ข ตาราง ที่ 4.5-4.11)

ตาราง 4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

อันดับ	ปัจจัย	\bar{X}	S.D	Percentage(%)
1.	ความมั่นคงในการทำงาน	3.24	0.41	15.28%
2.	เงินเดือนและสวัสดิการ	3.13	0.42	14.76%
3.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.09	0.43	14.57%
4.	ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	3.01	0.44	14.17%
5.	โอกาสก้าวหน้าในงาน	2.95	0.30	13.90%
6.	ลักษณะงาน	2.91	0.48	13.71%
7.	คุณภาพชีวิต	2.89	0.32	13.61%

จากตารางพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.41) รองลงมา คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.42) ถัดมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.43) ถัดจากด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.44) ถัดจากด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ คือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 0.30) และด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 0.48) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.32)

4.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

นำเสนอข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังตาราง

ตาราง 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

อันดับ	ปัจจัย	\bar{X}	S.D	Percentage(%)
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้	3.25	0.63	16.26%
2.	ความมั่นคงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.07	0.63	15.35%
3.	การเป็นพนักงานขององค์กรทำให้ท่านมีความสุข	2.97	0.66	14.85%
4.	สวัสดิการที่องค์กรมอบให้ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อองค์กร	2.92	0.72	14.60%
5.	ท่านไม่ค่อยรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	2.78	0.80	13.93%
6.	ท่านรู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร	2.78	0.64	13.93%
7.	งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการของท่าน จึงทำให้ท่านมุ่งมั่นตั้งใจทำงานเพื่อองค์กร	2.78	0.69	13.93%
รวม		2.93	0.48	100.00%

จากตารางพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านรู้สึกภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.63) ระดับความคิดเห็นรองลงมา คือ ข้อความมั่นคงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.63) ถัดมา คือ ข้อการเป็นพนักงานขององค์กรทำให้ท่านมีความสุข ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.66) ถัดจากข้อการเป็นพนักงานขององค์กรทำให้ท่านมีความสุข คือ ข้อสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.72) ลำดับถัดมาคือ ข้อท่านรู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรและข้องานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการของ

ท่าน จึงทำให้ท่านมุ่งมั่นตั้งใจทำงานเพื่อองค์กร ทั้ง 2 ข้อนั้นได้ $\bar{X} = 2.78$ ส่วน S.D. = 0.64 และ 0.69 ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย คือ ข้อท่านไม่ค่อยรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ลำดับความคิดเห็นของ 7 ปัจจัย

อันดับ	ปัจจัย	\bar{X}	S.D	Percentage(%)
1.	ความมั่นคงในการทำงาน	5.97	1.43	21.31%
2.	เงินเดือนและสวัสดิการ	4.77	1.43	17.02%
3.	คุณภาพชีวิต	4.75	1.86	16.96%
4.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.58	2.05	12.80%
5.	ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	3.30	1.79	11.79%
6.	ลักษณะงาน	2.87	1.59	10.24%
7.	โอกาสก้าวหน้าในงาน	2.77	1.54	9.88%

จากตารางพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.97$, S.D. = 1.43) รองลงมา คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 1.43) ถัดมาคือ ด้านคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 1.86) ถัดจากด้านคุณภาพชีวิต คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 2.05) ถัดจากด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 1.79) ถัดจากด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ คือ ด้านลักษณะงานลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 1.59) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 1.54)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและออกแบบวิธีการรักษาบุคลากรกลุ่ม Generation Y ให้คงอยู่กับขององค์กร
4. เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีอายุ 19-38 ปี (Miller and Washinton, 2008) ในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 60 คน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล , ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (ดังภาคผนวก ก) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ (ดังภาคผนวก ข) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 72 มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43 พร้อมทั้งมีสถานภาพโสดจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ส่วนระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 77 ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน รัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมดจำนวน 60 คน โดยมีตำแหน่งระดับ 4-6 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และอายุงานส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ช่วง 6-10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

ตาราง 5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งในปัจจุบัน

อันดับ	ปัจจัย	\bar{X}	S.D
1.	ความมั่นคงในการทำงาน	3.24	0.41
2.	เงินเดือนและสวัสดิการ	3.13	0.42
3.	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.09	0.43
4.	ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	3.01	0.44
5.	โอกาสก้าวหน้าในงาน	2.95	0.30
6.	ลักษณะงาน	2.91	0.48
7.	คุณภาพชีวิต	2.89	0.32

5.1.2.1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตาราง 5.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง

อันดับ	ปัจจัย	\bar{X}	S.D
1.	ความมั่นคงในการทำงาน	5.97	1.426
2.	เงินเดือนและสวัสดิการ	4.77	1.430
3.	คุณภาพชีวิต	4.75	1.856

ตาราง 5.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D
ความผูกพันต่อองค์กร	2.93	0.48

ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ที่ 2.93 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งและทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง พร้อมทั้งนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนและออกแบบวิธีการรักษาบุคลากรกลุ่ม Generation Y ให้คงอยู่กับขององค์กรและผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน , ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านคุณภาพชีวิตเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญทำให้พนักงานพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม

Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัจจัย 3 อันดับแรก จากทั้งหมด 7 ปัจจัย ส่วนผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในปัจจุบัน พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน , ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัย 3 อันดับแรกจากทั้งหมด 7 ปัจจัย ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมีความสัมพันธ์เชิงบวกและแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับขั้นที่ 2 ของทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ (1943, อ้างในธนพร ดันทานุตร, 2560) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเบรนดิส์ ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) นั้นเป็นความต้องการลำดับที่สอง เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ เมื่อองค์กรพัฒนาความพึงพอใจระดับพื้นฐานให้เกิดแก่พนักงานและพัฒนาความพึงพอใจดังกล่าวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จะทำให้ความพึงพอใจกลายเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืนในที่สุด

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัศมี ยังวิริยะกุล (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ฮันท์สแมน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมีความสัมพันธ์เชิงบวกและแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aon Hewitt (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมิธรรมโชติ, 2556) ผลการศึกษาพบว่า Total Reward เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดระดับ Engagement ของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี ยังวิริยะกุล (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของ

พนักงานบริษัท ฮันท์แมน (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากมีความสัมพันธ์เชิงบวกและแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ The Institute of Employment Studies (IES) (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) ที่กล่าวว่า “ความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า (Feeling Valued) และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Involved) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิด Engagement” และหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกดังกล่าว คือ การให้ความสำคัญและใส่ใจในสุขภาพและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของพนักงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aon Hewitt (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) ผลการศึกษาพบว่า การดูแลเกี่ยวกับ Physical Work Environment หรือการให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว (Work Life Balance) ของพนักงานเป็นสิ่งที่ยังคงถูกละเลยไม่ได้ เพราะปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิด Engagement นอกจากนี้งานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Towers Watson’s Sustainable Engagement Model (2003, อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) ผลการศึกษาพบว่า Energized เป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจำนวนมากมักละเลย กล่าวคือ ผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน ความประพฤติกและผลงานของพนักงานมากกว่าการให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพที่ดีของพนักงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งงานวิจัยของ Towers Watson พบว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับการมีสุขภาพที่ดีของพนักงาน การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พนักงานก็จะมีขวัญกำลังใจและอยากทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาการมาทำงานสาย การขาดงานและการมีผลงานตกต่ำลดลงตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อภิปรายผลได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากมีความสัมพันธ์เชิงบวกและแปลผลไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers R.M. (1977 อ้างถึงใน สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต, 2560) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Sheldon (1977 อ้างถึงใน สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต, 2560 : 72) ที่กล่าวว่า ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมต่ออาชีพและมีผลต่อความผูกพัน

ต่อองค์กรของพนักงาน นอกจากสอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา วาณิชโรจนรัตน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การที่บุคคลในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่บุคคลทั่วไปในองค์กร การสร้างความร่วมมือ ความผูกพันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรก็จะทำได้ง่าย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ นั้น มีระดับแตกต่างกัน แต่ทุกปัจจัยกลับส่งผลทางบวกต่อความผูกพันขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรพัฒนาทุกปัจจัยไปพร้อมๆ กัน เพื่อพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

1. ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการวิจัย เนื่องจากมีระยะเวลาในการทำงานวิจัยประมาณ 3 เดือน จึงทำให้การรวบรวมข้อมูลและการสำรวจมีระยะเวลาจำกัด ส่งผลต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ ทำให้เก็บตัวอย่างได้จำนวนน้อย จึงอาจทำให้ค่าที่ได้รับคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงบางส่วน
2. ขนาดตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน เป็นเพียงบางส่วนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จึงอาจยังไม่ใช่ตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด
3. ค่าความเชื่อมั่นของคำถามในส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร นั้นไม่ได้ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น จึงอาจทำให้คำตอบบางส่วนที่ได้รับคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.4.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตมีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสำคัญเป็นอันดับ 3 จากทั้งหมด 7 ปัจจัย แต่ปัจจุบันระดับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกลับอยู่ในระดับที่ไม่สูง ซึ่งคุณภาพชีวิตในที่นี้หมายถึง การดูแลเกี่ยวกับ Physical Work Environment หรือการดูแลทำให้พนักงานได้ทำงานในสถานที่สะอาด ปลอดภัยและปราศจากมลพิษต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและใจของพนักงาน รวมถึงการดูแลให้พนักงานเกิดความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว Aon Hewitt (2003) ดังนั้นควรแก้ไขโดยการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อผ่อนคลาย

ความเครียดจากการทำงานให้กับพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานแบ่งเวลาให้แก่การทำงานและครอบครัวอย่างเหมาะสม โดยการวางแผนส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เพิ่มขึ้น เช่น การนำทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่มาใช้ภายในองค์กรให้ชัดเจนและมากขึ้น , การจัดทำแบบประเมินความต้องการของพนักงานหรือรับฟังข้อมูลของพนักงานที่ประสบปัญหา เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบถึงปัญหาของพนักงานและดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึที่ดีต่อองค์กรและพยายามตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเททำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่

5.4.1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานและปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 2 ปัจจัย เป็นปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงเป็น 2 อันดับแรก จากทั้งหมด 7 ปัจจัย หมายความว่า องค์กรมีการจัดการในด้านนี้ได้ดี องค์กรจึงควรรักษามาตรฐานให้คงที่และทำให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

5.4.2.1 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและเสริมผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ และทำให้แก้ไขข้อบกพร่องได้ตรงจุดมากขึ้น

5.4.2.2 ควรทำการศึกษปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อหรือมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ , ความเครียด , สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.4.2.3 ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 60 คน เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้รับมีความแม่นยำชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ออร์ก้า (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). Employee Engagement Survey (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี การพิมพ์ จำกัด
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2556). ผูกใจพนักงานอย่างไรให้ได้ทั้งใจทั้งงาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม.
- รุ่งโรจน์ อรรถานิธิ. (2554). Employee Engagement การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- แพรวดาว พงศาจารุ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สาวิตรี คุณวัฒน์บัณฑิต. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัศมี ยังวิริยะกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท สันทส์แมน (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพบรรัตน์ วงศ์เจริญ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์และรูปแบบการใช้จ่ายของผู้บริโภค Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิลวรรณ ประเทกกัน, และนภาพรรณ เนตรประดิษฐ์. (2561). พหุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เขื่อนภูมิพล จังหวัดตาก. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ธัญพัต บัวเยี่ยม. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ). สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สรราวดี แสงแสวง. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่น X และเงินเนอเรชั่น Y. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ดร. จารีย์ ปิ่นทอง, ธนภรณ์ จิตตินันท์, ปกัสสร แสงสุขสันต์, และณัคนางค์ กุลนาถศิริ. (2561). สังคมสูงวัยกับความท้าทายของตลาดแรงงานไทย(พิมพ์ครั้งที่ 1)
- กัลย์ ปิ่นเกษร, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, และจิราวรรณ คงคล้าย. (2560). ทูมนุชย์ : ตัวชี้วัดทุนมนุษย์ระดับองค์กร
- สุเบญญา ขวัญทอง, และทวิศักดิ์ กฤษเจริญ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอามัยระดับตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
- Herzberg, F. (2003). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, January, 87-96.
- Aon Hewitt (2011a). Trends in global employee engagement.accessed at http://www.aon.com/attachments/thought-leadership/Trends_Global_Employee_Engagement_Final.pdf.
- Aon Hewitt. (2011b). Engagement 2.0. Focus on the right people. Build the excitement. Preserve the passion. Accessed at http://www.aon.com/attachments/engagement_2%20oct2010.pdf.
- Robinson D., Perryman S., and Hayday S. (2004). The Drivers of Employee Engagement Report 408, Institute for Employment Studies, UK
- Shankar, T., & Bhatnagar, J. (2010). Work Life Balance, Employee Engagement, Emotional Consonance/Dissonance & Turnover Intention. *Indian Journal of Industrial Relations*, 46(1), 74-87. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/25741098>
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., Hayes, T.L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268–279.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจกลุ่ม Generation Y ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง” โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อความตอบแต่ละข้อจะไม่มีการระบุตัวตนอันก่อให้เกิดผลเสียหายใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร
3. คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

นางสาววิสร่า พันธุนิล
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร
วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อมั่นและศรัทธาของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งสั่งสมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนทำให้รู้สึกที่ว่า “ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” และต้องการเห็นภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ พนักงานที่มี Engagement จะมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีความจงรักภักดีและกระตือรือร้นในการทำงานให้องค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-38 ปี อายุ 39 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ โสด สมรส ม่าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อื่นๆ
6. ตำแหน่ง ระดับ 1-3 ระดับ 4-6 อื่นๆ
 ระดับ 7-9 ระดับ 10-13
7. ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กร ทดลองงาน อายุงานน้อยกว่า 1 ปี อายุงาน 1-2 ปี
 อายุงาน 3-5 ปี อายุงาน 6-10 ปี อายุงานมากกว่า 11 ปี
8. พื้นที่ปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร อื่นๆ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง

ช่องเดียว

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ลักษณะงาน				
1.งานที่ทำท้าทายกับความรู้ความสามารถ				
2.งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการ				
3.งานที่ทำมีความมั่นคง				
4.มีอิสระในการทำงาน				
โอกาสก้าวหน้าในงาน				
5.ความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน				
6.องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน				
7.งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสนำไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้อีก				
8.องค์กรของท่านสนับสนุนให้มีโอกาสที่จะฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน				
9.ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรเป็นเรื่องที่ยาก				
10.องค์กรของท่านพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม				
เงินเดือนและสวัสดิการ				
11.เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานของท่าน				
12.ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนประจำที่ได้รับ				
13.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ เช่น รถบริการ , ค่ารักษาพยาบาลของครอบครัว , ค่าการศึกษาบุตร เป็นต้น				

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เงินเดือนและสวัสดิการ				
14.ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ				
15.องค์กรของท่านมีการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม				
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้				
16.เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน องค์กรจะเข้าไปช่วยเหลือปัญหาให้ท่านเสมอ				
17.เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ องค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่				
18.ท่านรู้สึกว่องค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงได้ ตราบจนท่านเกษียณอายุ				
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
19.เวลาที่ท่านเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงาน ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี				
20.ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน				
21.เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน				
22.เพื่อนร่วมงานมีไมตรีจิตเอื้ออาทรต่อกัน ทำให้ท่านอยากอยู่ในองค์กร				
23.เพื่อนที่มีทัศนคติที่ดีกับองค์กร มีผลทำให้ท่านรู้สึกดีกับองค์กร				
คุณภาพชีวิต				
24.ท่านมีความสุขกับงานประจำวันของท่าน				
25.ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี				
26.หลังเลิกงานรู้สึกเหนื่อยล้าหมดแรง				

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คุณภาพชีวิต				
27.ระยะเวลาในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม				
28.ท่านสามารถลางานไปพักผ่อนได้อย่างอิสระ				
29.งานที่ท่านทำทำให้ท่านมีความสุขระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวในระดับที่เหมาะสม				
ความมั่นคงในการทำงาน				
30.การทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในชีวิต				
31.ท่านสามารถพึ่งพาหน่วยงานภายในองค์กรได้ ในกรณีที่ท่านมีความเดือดร้อนเรื่องการเงิน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น				
32.ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย				
33.ท่านคิดว่าองค์กรสามารถจ้างท่าน ได้จนท่านเกษียณอายุ				

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีคะแนนเริ่มจาก 1 ถึง 5 (โดย 1 คือ ระดับน้อยที่สุด จนถึง 5 คือ ระดับมากที่สุด)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย 1	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย มาก 3	เห็นด้วย มากที่สุด 4
1. ท่านรู้สึกภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรนี้				
2. ท่านรู้สึกตื่นเต้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร				
3. ท่านไม่ค่อยรู้สึกมีส่วนร่วมในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร				
4. การเป็นพนักงานขององค์กรทำให้ท่านมีความสุข				
5. สวัสดิการที่องค์กรมอบให้ทำให้ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อองค์กร				
6. ความมั่นคงขององค์กรทำให้ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร				
7. งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการของท่าน จึงทำให้ท่านมุ่งมั่นตั้งใจทำงานเพื่อองค์กร				

2. ปัจจัยใดที่ทำให้ท่านเกิดความผูกพันกับองค์กรมากที่สุด โดยเรียงลำดับ 1 ถึง 7 (โดย 1 คือ เห็นด้วยมากที่สุด)

- _____ ลักษณะงาน
 _____ โอกาสก้าวหน้าในงาน
 _____ เงินเดือนและสวัสดิการ
 _____ ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้
 _____ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 _____ คุณภาพชีวิต
 _____ ความมั่นคงในการทำงาน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การทดสอบค่าทางสถิติ

ตาราง 4.5 ระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1.งานที่ทำมีความมั่นคง	1	0	35	24	3.367	0.581
2.มีอิสระในการทำงาน	2	14	38	6	2.800	0.659
3.งานที่ทำท้าทายกับ ความรู้ความสามารถ	3	12	40	4	2.783	0.666
4.งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถและความ ต้องการ	4	17	33	6	2.683	0.748
รวม					2.91	0.48

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานอยู่ที่ 2.91 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้องานที่ทำมีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.367$, S.D. = 0.581) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 2.800$, S.D. = 0.659) ถัดมา ข้องานที่ทำท้าทายกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.783$, S.D. = 0.666) และลำดับสุดท้ายข้องานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถและความต้องการ ($\bar{X} = 2.683$, S.D. = 0.748) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ระดับความคิดเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

โอกาสก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1.องค์กรของท่านสนับสนุน ให้มีโอกาสที่จะฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	0	5	37	18	3.217	0.585
2.ความก้าวหน้าของท่าน ขึ้นอยู่กับความสามารถ และประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน	1	7	41	11	3.033	0.578
3.งานที่ท่านทำอยู่ใน ปัจจุบันมีโอกาสนำไป ในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	0	10	40	10	3.000	0.582
4.องค์กรมีเส้นทางความ ก้าวหน้าในอาชีพให้กับ บุคลากรอย่างชัดเจน	0	12	40	8	2.933	0.578
5.องค์กรของท่านพิจารณา ความดีความชอบอย่างยุติธรรม	0	12	45	3	2.850	0.481
6.ท่านคิดว่า การเลื่อนตำแหน่ง ในองค์กรเป็นเรื่องที่ยาก	0	26	29	5	2.650	0.633
รวม					2.95	0.30

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ที่ 2.95 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อองค์กรของท่านสนับสนุนให้มี โอกาสที่จะฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.217$, S.D. = 0.585) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์

ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.033$, S.D. = 0.578) ลำดับถัดมา คือ ฮ่องกงที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าไปในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ($\bar{X} = 3.000$, S.D. = 0.582) ลำดับต่อมา คือ ฮ่องกงที่มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.933$, S.D. = 0.578) ลำดับถัดมา คือ ฮ่องกงของท่านพิจารณาความดี ความชอบอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 2.850$, S.D. = 0.481) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อที่ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรเป็นเรื่องที่ยาก ($\bar{X} = 2.650$, S.D. = 0.633) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ระดับความคิดเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ เช่น รถบริการ, ค่ารักษาพยาบาลตนเองและครอบครัว, ค่าการศึกษาบุตร เป็นต้น	0	2	35	23	3.350	0.547
2.ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ	0	2	37	21	3.317	0.537
3.องค์กรของท่านมีการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	0	5	42	13	3.133	0.536
4.เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานของท่าน	0	9	43	8	2.883	0.537
5.ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนประจำที่ได้รับ	16	36	40	8	2.867	0.623
	รวม				3.13	0.42

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ที่ 3.13 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 3.350$, S.D. = 0.547) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านสามารถใช้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.317$, S.D. = 0.537) ถัดมา คือ องค์กรของท่านมีการจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.133$, S.D. = 0.536) ลำดับต่อไป คือ เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาระงานของท่าน ($\bar{X} = 2.883$, S.D. = 0.537) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนประจำที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.867$, S.D. = 0.623) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1.เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ องค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	1	1	46	12	3.150	0.515
2.ท่านรู้สึกว่องค์กรจะเป็นที่พึงพิงได้ ตราบจนท่านเกษียณอายุ	0	8	40	12	3.067	0.578
3.เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน องค์กรจะเข้าไปช่วยเหลือปัญหาให้ท่านเสมอ	2	12	42	4	2.800	0.605
รวม					3.01	0.44

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ อยู่ที่ 3.01 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อเมื่อท่านเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ องค์กรได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.150$, S.D. = 0.515) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

รองลงมา คือ ข้อท่านรู้สึกว่างค์กรจะเป็นที่พึ่งพิงได้ トラバจนท่านเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.067$, S.D. = 0.515) และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน องค์กรจะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ ($\bar{X} = 3.067$, S.D. = 0.578) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1.เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือ ประสบอุบัติเหตุ องค์กร ได้ช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	0	3	44	13	3.167	0.493
2.ท่านรู้สึกว่างค์กรจะเป็น ที่พึ่งพิงได้ トラバจนท่าน เกษียณอายุ	0	3	44	13	3.167	0.493
3.ท่านรู้สึกว่างค์กรจะเป็น ที่พึ่งพิงได้ トラバจนท่าน เกษียณอายุ	0	4	46	10	3.100	0.477
4.เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน องค์กรจะเข้าไปช่วยแก้ไข ปัญหาให้ท่านเสมอ	0	6	43	11	3.083	0.530
5.ท่านรู้สึกว่างค์กรจะเป็น ที่พึ่งพิงได้ トラバจนท่าน เกษียณอายุ	2	8	42	8	2.933	0.634
	รวม				3.09	0.43

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ที่ 3.09 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและข้อเพื่อนที่มีทัศนคติที่ดีกับองค์กร มีผลทำให้ท่านรู้สึกดีกับองค์กรนั้นได้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน ($\bar{X} = 3.167$, S.D. = 0.493) รองลงมา คือ ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน ($\bar{X} = 3.100$, S.D. = 0.477) ลำดับถัดมา คือ ข้อเวลาที่ท่านเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.083$, S.D. = 0.530) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\bar{X} = 2.933$, S.D. = 0.634) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1.ระยะเวลาในการทำงาน ของท่านมีความเหมาะสม	0	3	50	7	3.067	0.406
2.ท่านสามารถลงงานไป พักผ่อนได้อย่างอิสระ	2	5	44	9	3.000	0.611
3.งานที่ท่านทำทำให้ท่าน มีความสมดุลระหว่างงานและ ชีวิตส่วนตัวในระดับที่เหมาะสม	2	6	43	9	2.983	0.624
4.ที่ทำงานของท่านมี บรรยากาศและสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ดี	0	11	44	5	2.900	0.511
5.ท่านมีความสุขกับงาน ประจำวันของท่าน	1	9	46	4	2.883	0.524
6.หลังเลิกงานท่านรู้สึก เหนื่อยล้าหมดแรงหรือรู้สึก เหนื่อยล้าหมดแรงเมื่อตื่นขึ้นมา ตอนเช้า	3	27	28	2	2.483	0.651
	รวม				2.89	0.32

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตอยู่ที่ 2.89 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อระยะเวลาในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.067$, S.D. = 0.406) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา คือ ข้อท่านสามารถลางานไปพักผ่อนได้อย่างอิสระ ($\bar{X} = 3.000$, S.D. = 0.611) ลำดับถัดมา คือ ข้องานที่ท่านทำทำให้ท่านมีความสุขระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวในระดับที่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.983$, S.D. = 0.624) ลำดับต่อมา คือ ข้อที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ($\bar{X} = 2.900$, S.D. = 0.511) ลำดับรองสุดท้าย คือ ข้อท่านมีความสุขกับงานประจำวันของท่าน ($\bar{X} = 2.883$, S.D. = 0.524) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อหลังเลิกงานท่านรู้สึกเหนื่อยล้าหมดแรงหรือรู้สึกเหนื่อยล้าหมดแรงเมื่อตื่นขึ้นมาตอนเช้า ($\bar{X} = 2.483$, S.D. = 0.651) ตามลำดับ

ตาราง 4.11 ระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น จำนวน(คน)/ร้อยละ				\bar{X}	S.D
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1.การทำงานที่องค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในชีวิต	0	2	33	25	3.383	0.555
2.ท่านคิดว่าองค์กรสามารถจ้างท่านได้จนท่านเกษียณอายุ	0	2	36	20	3.300	0.530
3.ท่านสามารถพึ่งพาหน่วยงานภายในองค์กรได้ ในกรณีที่ท่านมีความเดือนร้อนเรื่องการเงิน	0	2	39	19	3.283	0.524
4.ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	0	6	48	6	3.000	0.451
รวม					3.24	0.41

จากตารางพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ที่ 3.24 คือ ไม่เห็นด้วยจนเกือบเห็นด้วย และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด พบว่า ข้อการทำงานที่องค์กรนี้ ทำให้ท่านรู้สึกมั่นคงในชีวิต ($\bar{X} = 3.383$, S.D. = 0.555) รองลงมา คือ ข้อท่านคิดว่าองค์กรสามารถจ้างท่านได้จนท่านเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.300$, S.D. = 0.530) ลำดับถัดมา คือ ข้อท่านสามารถพึงพาหน่วยงานภายในองค์กรได้ ในกรณีที่ท่านมีความเดือนร้อนเรื่องการเงิน ($\bar{X} = 3.283$, S.D. = 0.524) และลำดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.000$, S.D. = 0.451) ตามลำดับ

