

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอรัล
ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์
เรื่อง
การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอรัล
ในบริษัทยาในประเทศไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2562



นางสาววรัลลักษณ์ คะดาษ
ผู้วิจัย

สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิมสาย,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤติกุล,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำสารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร นั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์โดย ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ชี้แนวทาง ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนแนวทางต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ด้วยความเอาใจใส่และมอบกำลังใจให้เสมอมา จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกๆท่าน ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการทำสารนิพนธ์และการดำเนินชีวิต

ขอขอบพระคุณบุคลากรวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกๆท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำจนสำเร็จลุล่วงผ่านไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกๆท่าน ที่ให้ความร่วมมือพร้อมทั้งเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเจ้าของงานสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการศึกษา จนทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอ สามารถนำสารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อได้อีกในอนาคต

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บิดา มารดา และพี่ชาย ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุน เป็นแรงบันดาลใจ และเป็นกำลังใจสำคัญในการเรียนและการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนไปถึงเพื่อนๆทุกท่านทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่น 20C และเพื่อนจากมหาวิทยาลัยอื่นๆที่คอยมอบกำลังใจ รวมไปถึงคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทุกๆท่านที่กล่าวมาเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของสารนิพนธ์ฉบับนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและเป็นแนวทางในการประกอบการวิจัยต่อไป

วรลักษณ์ คะดาษ

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอเรชั่นวาย ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF MEDICAL SALES
REPRESENTATIVE IN GENERATION Y

วรลักษณ์ คะดาษ 6050357

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรัักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.D., สุเทพ นิ่มสาย, Ph.D., ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤฒิกุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ว่ามีอิทธิพลมาจากสิ่งใดบ้าง เพื่อที่จะได้ระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การตัดสินใจลาออก และเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กร โดยประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้แทนยาเจนเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ.2523 – 2543 จำนวนทั้งสิ้น 30 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลจากการมีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายที่องค์กรกำหนด ส่วนสาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และการตัดสินใจลาออก คือ การเกิดความขัดแย้งขึ้นในที่ทำงาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแล ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสม ลักษณะของแผนงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ชัดเจน พนักงานไม่เพียงพอกับงาน มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา หัวหน้าไม่มองสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน ไม่รับฟังความคิดเห็น องค์กรไม่มีความสมดุลกับชีวิต คุณภาพชีวิตไม่ดี และอื่นๆ

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร/ ผู้แทนยา/ Generation Y

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | จ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 คำถามในการวิจัย | 3 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย | 3 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย | 3 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร | 5 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร | 7 |
| 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร | 10 |
| 2.4 พฤติกรรมของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) | 12 |
| 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 13 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 28 |
| 3.1 วิธีการวิจัย | 28 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 29 |
| 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 29 |
| 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 31 |
| 4.1 ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคล | 31 |
| 4.2 ส่วนที่2 ทักษะคิดที่มีต่อองค์กร | 35 |
| 4.3 ส่วนที่3 ทักษะคิดที่มีต่อการปฏิบัติงาน | 40 |
| 4.4 ส่วนที่4 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | 48 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 51 |
| 5.1 สรุปผลงานวิจัย | 52 |
| 5.2 อภิปรายผล | 54 |
| 5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย | 60 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร | 60 |
| 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป | 61 |
| บรรณานุกรม | 62 |
| ภาคผนวก | 65 |
| ภาคผนวก ก แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ | 66 |
| ประวัติผู้วิจัย | 70 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง | 16 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 31 |
| 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ | 32 |
| 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ | 32 |
| 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา | 33 |
| 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์กรที่ทำงานในปัจจุบัน | 33 |
| 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 34 |
| 4.7 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กรที่ท่านทำงาน | 35 |
| 4.8 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าท่านสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร | 37 |
| 4.9 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าถ้าการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรของท่าน ในการอุทิศตนเองเพื่อทำให้องค์กรดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ประสบผลสำเร็จ ท่านคิดว่าจะมีหรือไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านเอง/อย่างไร | 38 |
| 4.10 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าท่านร่วมงานกับองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลาเท่าใด | 39 |
| 4.11 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าท่านตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อเป็นระยะเวลาเท่าใด | 40 |
| 4.12 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างด้านคำตอบแทนการทำงาน | 41 |
| 4.13 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างด้านสวัสดิการต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน | 41 |
| 4.14 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างด้านการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน | 42 |
| 4.15 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน | 43 |
| 4.16 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าข้อดีขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีอะไรบ้าง | 44 |
| 4.17 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าข้อเสียขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีอะไรบ้าง | 45 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.18 | คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าสาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานกับองค์กรนี้(ซึ่งทำให้ท่านสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น)คืออะไร | 47 |
| 4.19 | คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าท่านเคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่อย่างไรจงอธิบาย | 48 |
| 4.20 | คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่าข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุง พัฒนาองค์กร | 49 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ทุกๆองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน ต่างเห็นและยอมรับว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่สามารถเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจไปสู่การประสบความสำเร็จ อยู่รอดและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ สิ่งที่ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง และยั่งยืน ก็คือ “คน” เพราะ “คน” เป็นผู้ที่สร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ อะไรก็ได้ให้เกิดขึ้นในองค์กร อย่างเช่นผลิตภัณฑ์ สินค้า อาคาร สถานที่ นั้นสามารถลอกเลียนแบบได้ แต่ “คน” ลอกเลียนแบบกันไม่ได้ เพราะทรัพยากรมนุษย์หรือ “คน” นั้นเป็นสิ่งที่มีชีวิต มีจิตใจ มีสมอง มีทักษะ มีความสามารถ ทุกคนทุกตำแหน่งงานล้วนมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตก้าวหน้าไปข้างหน้าทั้งสิ้น ดังนั้น “คน” จึงเป็นต้นทุนขององค์กรและเป็นทรัพย์สินที่องค์กรควรค่าแก่การรักษาไว้ ถ้าองค์กรดูแลคนให้ดี ใส่ใจ และเข้าใจความต้องการ จะส่งผลให้การเปลี่ยนงานไปสู่องค์กรอื่น เป็นไปได้ยาก ทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ซึ่งหากมองถึงเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะเห็นว่าในแต่ละองค์กรก็มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป หนึ่งในนั้นคือการมีทรัพยากรมนุษย์หลากหลายช่วงอายุ โดยเฉพาะการมีคนรุ่นเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ที่เป็นประชากรรุ่นใหม่เพิ่มขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง คนรุ่นนี้จะเกิดในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2523-2543 จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าคนเจเนอเรชันวาย (Generation Y) เติบโตมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย มีการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย สะดวกและรวดเร็ว แต่ผลเสียจากความสะดวกรวดเร็ว ทำให้คนกลุ่มนี้มีความอดทนต่ำ แต่มีความคาดหวังสูง มีโลกส่วนตัวสูง ชอบพึ่งพาตนเองเป็นส่วนใหญ่ และเป็นคนมีความมั่นใจ ในด้านการทำงานสำหรับคนเจเนอเรชันวาย(Generation Y)นั้น แม้จะถือเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญแต่หากจะต้องทำงาน ปัจจัยแรกที่เลือกทำงานนั้น คือมักจะเลือกทำงานกับองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงเป็นสำคัญ อีกทั้งในยุคของคนเจเนอเรชันวายได้ให้ความสำคัญกับการศึกษามากขึ้น ทำให้พวกเขาได้มีโอกาสในการศึกษาสูงขึ้น และทำให้คนกลุ่มนี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เพราะความคิดที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ จึงทำให้คนกลุ่มนี้มีความก้าวหน้าในงานสูงและรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของคนในช่วงอายุนี้ สำหรับการทำงานเมื่อพบปัญหาที่จะหาข้อมูลจากแหล่งที่พวกเขาเชื่อว่ามีคุณภาพเชื่อถือมากที่สุด

อีกทั้งคนกลุ่มนี้รักความสะดวกสบาย สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย จึงชอบการทำงานเป็นทีม อย่างไรก็ตาม เรื่องของคุณภาพชีวิตนั้นเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญมาก รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปลุกฝังของครอบครัวด้วย

เกสัชกรรมสมาคมแห่งประเทศไทยประเมินว่าปัจจุบันเฉพาะอุตสาหกรรมยาแผนปัจจุบันในไทย มีมูลค่าประมาณ 1.77 แสนล้านบาท คาดว่าภายในปีพ.ศ. 2563 มูลค่าการจำหน่ายยาในตลาดประเทศไทยจะเติบโตในอัตราเฉลี่ย 5-6% ต่อปี โดยมีปัจจัยหนุน เช่น ความเจ็บป่วยที่เพิ่มขึ้นของคนไทย หรือ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ที่จะทำให้มีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการมากขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมยาหรือบริษัทยามีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นคนกลางระหว่างองค์กรกับลูกค้าอย่างเช่นผู้แทนยาจึงมีความสำคัญ ในธุรกิจทั่วไปนั้น กิจกรรมที่ดำเนินโดยพนักงานขายจะเป็นส่วนที่ใช้งบประมาณด้านการตลาดมากที่สุด แต่ก็เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้สูงสุดและถือเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จขององค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามอย่างยิ่งในการค้นหาว่าปัจจัยใดมีผลต่อความสามารถในการขายของพนักงาน (sales ability) หรือปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญในการทำให้คนเหล่านี้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและอยู่กับองค์กรไปตลอดโดยไม่คิดจะเปลี่ยนองค์กร ซึ่ง ปัญหาการออกจากงาน โดยเฉพาะผู้แทนยาเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ที่มีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลกระทบต่อบริษัทอย่างมาก เพราะบริษัทแต่ละแห่งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมผู้แทนยาคนใหม่ และเกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการ ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน งานวิจัยในอดีตพบว่าพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรสูงมีความคิดลาออกจางานน้อยและเปลี่ยนงานน้อย นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior) มีพฤติกรรมการขายที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า และมีความพึงพอใจในงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีความสำคัญต่อธุรกิจ และในปัจจุบันยังขาดงานวิจัยที่ช่วยทำให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ดังนั้นจึงมีการทำวิจัยเรื่องนี้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาให้ผู้แทนยาเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เกิดความผูกพันกับบริษัท อันจะส่งผลดีตามมาทั้งในแง่ของผลการทำงาน การไม่เปลี่ยนหน่วยงาน การเป็นสมาชิกที่ดีของบริษัทและความพึงพอใจในงาน นำไปสู่การจงรักภักดีต่อองค์กร

1.2 คำถามในการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างไรกับผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ว่ามีอิทธิพลมาจากสิ่งใดบ้าง
2. เพื่อระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวาย(Generation Y) ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างคนมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สัมภาษณ์ผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ที่เกิดในช่วงปีพ.ศ. 2523 – พ.ศ.2543 จำนวน 30 คน

1.4.2 ระยะเวลาในการทำวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ.2562

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีความเชื่อมั่นในตัวเองค์กร ตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

เจนเนอร์ชันวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มประชากรรุ่นใหม่ที่เกิดในช่วงปีพ.ศ. 2523-2543 (จิตต์ชนก เอื้อชลิตนุกูล) ซึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยคนกลุ่มนี้เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและแพร่หลายรวมทั้งองค์ความรู้ มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ชอบแสดงความคิดเห็น ชอบอิสระ มีความอดทนต่ำ สมารถสั้น และเปลี่ยนงานบ่อย คนกลุ่มนี้จะไม่ชอบเรื่องของชนชั้น ซึ่งหมายรวมถึงการทำงานและใช้ชีวิต ชอบการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันมากกว่าที่จะฟังคำสั่งจากหัวหน้างานหรือผู้นำอย่างเดียว และไม่ชอบการบังคับบัญชาจากพ่อแม่

บริษัท หมายถึง รูปแบบการดำเนินกิจการธุรกิจเพื่อหากำไรที่จัดตั้งขึ้นเป็นนิติบุคคล โดยแบ่งทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าเท่า ๆ กัน บริษัทมี ๒ ประเภท คือ บริษัทจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด

บริษัทฯ หมายถึง รูปแบบการดำเนินกิจการธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรเกี่ยวกับสิ่งที่ใช้แก้หรือป้องกันโรคต่างๆ หรือบำรุงร่างกาย

ผู้แทนฯ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง เป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนไปเสนอขายยาให้กับโรงพยาบาลต่างๆ โดยทำหน้าที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวยาแก่แพทย์ เกสัชกร บุคลากรทางการแพทย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกับการสั่งซื้อยาเข้าโรงพยาบาล เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นนำยาไปใช้กับคนไข้ได้อย่างถูกต้อง และยังคงมีความรู้ทางด้านการตลาดด้วย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความผูกพันขององค์กรของผู้แทนฯ เจนเนอร์ชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อแก้ไขปัญหาที่จะทำให้มีผลกระทบต่อการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน รวมไปถึงแก้ไขปัญหาการตัดสินใจลาออกให้ลดน้อยลงของผู้แทนฯเจนเนอร์ชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของผู้แทนฯเจนเนอร์ชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนขายเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 พฤติกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจัดว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่ง หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ย่อมนำไปให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ จากการศึกษาค้นคว้างานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า มีผู้สนใจศึกษาเป็นจำนวนมาก และได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

บุคานัน Buchanan (2517 อ้างถึงใน ลลิตา พรธพนาวัดย์, 2560) ให้ความหมายว่าความผูกพันเป็นทัศนคติที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้สึกของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแสดงออกมาทางความรู้สึกและพฤติกรรม จึงสรุปได้ว่าความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้ให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริง

เชลดอน (Sheldon, 1978 อ้างถึงใน พิศิษฐ์ ปกรณ์มณีรัตน์, 2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุ

เป้าหมาย ได้แก่ อายุ กำลังกาย ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาต้องสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่นๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียโอกาสไปนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา ในรูปแบบของระดับความอาวุโสในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน หรือการได้รับการยอมรับ ทั้งนี้ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

โรเบิร์ตมาร์ช และฮีโรชิ มานนารี (March & Mannari, 1997, อ้างถึงใน ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งบุคคลผู้นั้นต้องมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับความรู้สึกอันเป็นเจ้าของกิจการว่ามากน้อยเพียงใด หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

เมาว์เคย์ และคณะ (Mowday and other, 1982 อ้างถึงใน ฌัฐปภัทร์ ตั้งพานทอง, 2560) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นจนนำไปสู่การประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เมาว์เคย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982 อ้างถึงใน จุลดา ลัด ฐวีสุข, 2559) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

นอร์ทคราฟ และ นิล (Northcraft & Neale, 1990 อ้างถึงใน จุฑาทกาญจน์ เลาหะเดช, 2545) ให้ความหมายความผูกพันว่าหมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งซึ่งระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กร โดยมีองค์ประกอบโดยทั่วไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

โดยความผูกพันของสมาชิกองค์กร มิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบทบาทและวิธีปฏิบัติของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย

บัคชานน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน แพรวดาว พงศาจารุ, 2559) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความ

ผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ความผูกพันที่มีต่อค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1.ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนว่าเป็นของตนเองเช่นกัน
- 2.การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร วันชะลี แก้วดวง (2548, หน้า 10) กล่าวว่า ความภักดีคือระดับความมากน้อยที่บุคลากรอยากจะดำรงอยู่กับองค์กร ความรู้สึกที่อยากจะเป็นเจ้าขององค์กร และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการประเมินองค์กรในทางที่ดีโดยมีระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ และการมีส่วนร่วมในองค์กรถือเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต อีกทั้งทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวลำดับขั้นความต้องการของ Maslow Theory

มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่า (Abraham H. Maslow, 1954) คนทุกคนมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมต่อไปแล้ว โดยความต้องการของมนุษย์มีหลายขั้น แบ่งตามทฤษฎีของมาสโลว์ไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่มากขึ้นกว่าการเอาตัวรอดของชีวิตแต่รวมไปถึงความปลอดภัยทางด้านต่างๆ เช่น การประกัน สุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรม

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการถูกยอมรับจากบุคคลอื่น การมีเพื่อน การมีสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยองค์กรอาจมีการกระตุ้นด้วยการสร้างกิจกรรมร่วมกัน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียง เช่น การได้รับรางวัล เพื่อบ่งบอกถึงความสามารถ ความสำเร็จของบุคคล เพื่อให้มีค่านิยมยกย่องชมเชย

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือสิ่งที่ตั้งความปรารถนาสูงสุดเอาไว้ โดยใช้ความสามารถทุกอย่างที่มีอยู่ คือการไปให้ถึงศักยภาพสูงสุดที่ทั้งนี้แต่ละคนย่อมมีความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกันไป

2.2.2 ทฤษฎีความต้องการสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดยเฮร์สเบิร์กในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกในปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยตัวจูงใจและปัจจัยการดำรงรักษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของเฮร์สเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชาความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน เป็นต้น

2.2.3 แนวคิดของ Hewitt Associates (2004)

ได้อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงาน เป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม ซึ่งหากพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร พนักงานจะพยายามสร้างผลงานดีๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพฤติกรรม 3 สิ่งนั้น มีดังต่อไปนี้

Say คือ การที่พนักงานพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก ทางที่ดี แก่บุคคลรอบข้าง และมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในทางบวก พนักงานที่มีความผูกพันองค์กรจะพูดถึงบริษัทในแง่ดี แต่หากมีคนพูดถึงบริษัทในแง่ลบแล้วนั้น ตัวพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่

ร่วมนิททางองค์กรแต่จะพยายามพูดถึงสิ่งที่ดีขององค์กรให้คนอื่นเห็นว่าองค์กรคืออะไร ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะเป็นเหมือนทูตในการสื่อสารองค์กรในทางที่ดีให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบด้วย ดังนั้นเมื่อไรที่พนักงานกล่าวถึงบริษัทในแง่ลบ ถือว่าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หรือ มีความผูกพันแต่น้อย

Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทำงานกับองค์กร ไม่มีความคิดที่จะย้าย หรือเปลี่ยนงาน ไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะถูกทาบทามและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าเช่นนี้ เรียกว่า Stay

Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถ และทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุดให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และปรับปรุงวิธีการท างานอยู่เสมอ คอยถามตนเองว่ายังมีอะไรที่ทำได้ดีกว่านี้ ในหน้าที่ของตนเองที่สามารถทำได้

2.2.4 แนวคิดของ สเตียร์ส Steers (1977 อ้างถึงใน ลลิตา พรหมพนาวัลย์, 2560)

ได้กล่าวไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานในองค์กรนั้นได้ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นการยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตาม เป้าหมาย และเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร มีความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงานขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร เต็มใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังในงานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ และส่งผลที่ดีต่อองค์กร

3. ความต้องการที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจและความพยายามอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป

กล่าวโดยสรุปคือ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กร ที่ส่งผลให้พนักงาน ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ รวมไปถึงการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982 อ้างถึงใน แพรวดาว พงศาจารย์, 2559) ได้เสนอ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4 ประการ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้
2. ขอบเขตงานหรือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ (Job or Role-Related) ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้าในงานที่ทำ ความมีอิสระในการทำงานที่ต้องรับผิดชอบ และความชัดเจนในขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (Work Experiences) ได้แก่ ทักษะที่ต้ององค์กรรวมไปถึงความเชื่อถือที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และแนวทางการพิจารณาความดีความชอบขององค์กร
4. ลักษณะโครงสร้างองค์กร (Structural Characteristics) ได้แก่ ลักษณะการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพบว่ายังไม่มีแบบจำลองใดที่ชี้ชัดว่า อะไรคือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยมองว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีต่างกันไป ดังนี้

Steers (1997, อ้างถึงใน วีรพล ประทีปวรคุณ, 2559) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามี องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบและปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทักษะของ กลุ่ม

ต่อองค์กร (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

Mowday et al (1982 อ้างถึงใน จุฑาทกาญจน์ เลหาหะเดช, 2545) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristics)
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics)

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

Porter and Steers (1983 อ้างถึงใน อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี, 2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่องและพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น 2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ 3. ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ การมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ทัศนคติของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Hunt, Chonko and Wood (1985 อ้างถึงใน พิษิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552 และ อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553) ได้สร้างกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร โดยได้พัฒนามาจากงาน Steers (1977), Stevens Beyer and Trice (1978), Brief and Aldag (1980), Bhagat and Chassie (1981), และ Still (1983) โดยสร้างตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัว จากงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างแบบจำลองได้ดังนี้ 1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 2. การลงทุนของตัวบุคคลที่เกิดจากระดับความคาดหวังของพนักงานในผลตอบแทนที่ได้จากความจงรักภักดีในองค์กร ซึ่งจะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความ

ความผูกพันในองค์กร คือ คุณลักษณะ ของบุคคล ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ในกลุ่มงานกับ หัวหน้างาน คุณลักษณะขององค์กร บทบาทในงาน และทัศนคติอื่นๆ และยังก่อให้เกิดผลลัพธ์ทาง พฤติกรรมของบุคคลในด้าน อันดับผลการทำงาน ผลผลิตภาพ ความประสงค์ที่จะลาออก การมาทำงาน สม่าเสมอ การมาสาย อัตราการเข้า-ออกจากงาน 3. ความคาดหวังต่อปัจจัยทางสังคม หมายถึง ระดับ ความคาดหวังที่เกิดจาก การที่พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเปรียบเทียบกับ ประสบการณ์ในที่ทำงานเดิม ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบนี้มักจะนำไปสู่ความ คาดหวังของ พนักงานต่อองค์กรใหม่และต่อความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ 4. พฤติกรรมการหา งาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลได้ใช้ไปกับการหางาน จำนวนของใบสมัครที่ส่ง จำนวนครั้งของการ ได้รับการสัมภาษณ์เข้าทำงาน จำนวนครั้งที่ได้รับ การชักชวนให้เข้าทำงาน 5. ความสัมพันธ์ใน งาน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้างาน ตลอดจน ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ที่เกิดจากการได้มาทำงานร่วมกัน 6. คุณลักษณะของงาน โดยทั่วไป แล้วคุณลักษณะของงานจะถูกกำหนดโดย ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ผลป้อนกลับของงาน

2.4 พฤติกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

(มณี เพชรเบญจกุล, 2557) กล่าวว่า กลุ่มคน Generation Y คือผู้ที่เกิดในปี พ.ศ.2523-2543 เป็นกลุ่มแรงงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีศักยภาพ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของ ประเทศให้มีการเจริญเติบโต ทำให้การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น ต้องมีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการทำงาน เพื่อปรับระบบ ปรับโครงสร้างต่างๆให้เข้ากับพนักงานในทุกช่วงวัย โดยทัศนคติ หรือพฤติกรรมสำคัญที่เห็นเด่นชัดของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ยกตัวอย่างเช่น การชอบตั้งคำถามอยู่ เสมอ นิยมใช้สินค้าที่มีเทคโนโลยีขั้นสูง ชอบใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายเพื่อน ฝูง ชอบการเปลี่ยนแปลง มักจะมีอิสระทางความคิดมาก มีความมั่นใจในตัวเองสูง ทำท่าย กฤทธิ์เบียบ ความอดทนต่ำ ใจร้อน มองตนเองเป็นศูนย์กลาง มองหาอะไรใหม่ๆตลอดเวลา อยากรู้ อยากเห็น ทะเยอทะยาน กระตือรือร้น มองโลกในแง่ดี และด้วยความมั่นใจในความรู้นับว่ากับอายุ น้อย ไฟแรง ทำให้คนกลุ่มนี้จึงเป็นที่ต้องการขององค์กร เพราะองค์กรต้องการการบริหาร หรือการ ทำงานที่ทันสมัย เมื่อเข้ามาในองค์กรก็ดึงศักยภาพมาใช้เต็มที่ เป็นคนเก่งขององค์กร มอบหมายงานอะไรไปสามารถทำเสร็จ รวดเร็ว และหาวิธีการทำงานได้เหมาะสมกับตนเอง แต่ ข้อเสียคือขาดความอดทนต่อแรงกระทบต่างๆ ขาดความผูกพัน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ

(แพรวดาว พงศาจารย์, 2559) ได้กล่าวเกี่ยวกับกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายว่า คือกลุ่มคนที่เกิดในช่วง พ.ศ.2525-2543 เป็นกลุ่มคนที่มีความมั่นใจสูง มีการดำเนินชีวิตอย่างรวดเร็ว มีความทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับและต้องการความเข้าใจจากบุคคลรอบข้าง สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ให้ความสำคัญกับกระบวนการทางความคิดมากกว่าการท่องจำ มุ่งเน้นความสำเร็จและความท้าทายในงานมากกว่าวิธีการทำงาน ไม่ค่อยชอบวางแผนระยะยาวเพราะทำงานเพื่อวันนี้ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี แต่เป็นกลุ่มคนที่ไม่ค่อยมีความอดทน

(จิตต์ชนก เอื้อชลิตนุกูล, 2560) กล่าวว่า เจเนอเรชั่นวาย คือกลุ่มคนแรงงานในช่วงที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543 โดยลักษณะและพฤติกรรมของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายต้องมีปัจจัยสูงใจในการทำงานที่แตกต่างกับเจนเนอเรชั่นอื่น เป็นกลุ่มคนที่ใจร้อน ต้องการความสำเร็จที่รวดเร็ว แต่การที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วนั้นต้องทำงานอย่างหนัก แต่งงานตอนอายุ 30 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มคนที่มีความมั่นใจสูง ต้องการความชัดเจนในการทำงาน และมีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน

(ลลิตา พรธพนาวลัย, 2560) กล่าวว่า เจเนอเรชั่นวาย คือกลุ่มประชากรรุ่นใหม่ ที่เกิดในช่วง พ.ศ.2523-2543 คนกลุ่มนี้จะเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ชอบสิ่งท้าทายแปลกใหม่ มีความอดทนต่ำ ให้ความสำคัญกับเงินและการศึกษา

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(มณี เพชรเบญจกุล, 2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย 7 อันดับที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรสำหรับคนกลุ่มนี้ เรียงตามลำดับคือ 1. ลักษณะงาน โดยต้องเป็นลักษณะงานที่มีความท้าทายเพราะสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมและลักษณะของ Generation Y ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และการมี Work-Life Balance ที่สามารถกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเองได้ 2. เงินเดือน โดยต้องเป็นลักษณะที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย และการจ่ายผลตอบแทนที่สูงย่อมจะมีส่วนในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน 3. การมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ชัดเจน เมื่อพนักงานรับทราบว่าองค์กรมีเส้นทางให้เติบโต เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะเติบโตภายในองค์กรโดยไม่ไปเติบโตที่อื่น 4. ความสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งให้น้ำหนักไปที่เพื่อนร่วมงานมากกว่าหัวหน้างาน เพราะอยู่ใกล้ชิดกับเรา หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้อยากอยู่กับองค์กรนี้ไปนานๆ และหากมี

หัวหน้างานที่เข้าใจลูกน้อง รับฟังความคิดเห็น ไม่ใช่อำนาจในทางที่ผิดหรือมากเกินไป ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้อยากอยู่กับองค์กรนี้ไปนานๆ เช่นกัน 5. สวัสดิการต่างๆ เช่น โบนัส การจัดให้มีการ Training เพื่อเพิ่มพูนความรู้ การจัดให้มี Team Building เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในองค์กร การตรวจสอบสภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน 6. Organization Chart ที่ไม่มีความซับซ้อน ไม่มีหัวหน้างานหลายส่วน เพราะบางครั้งต้องการการตัดสินใจที่เร่งด่วน ถ้ามีหัวหน้างานหลายสายงานจะทำให้งานสำเร็จล่าช้า 7. อื่นๆ เช่น การเดินทางไปทำงานสะดวก หรือการได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง มั่งคั่งเพราะทำให้ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

(จิตต์ชนก เอื้อชลิตนุกูล, 2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มพนักงาน Generation Y ในองค์กรต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า 1.ด้านประสบการณ์ในการทำงานควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ในองค์กรระหว่างหัวหน้างานและพนักงานเป็นสำคัญ หัวหน้างานควรมีความเป็นธรรม แนะนำสอนงานช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และสนับสนุนลูกน้อง เพื่อให้เกิดโอกาสและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ก่อเกิดเป็นความผูกพันในองค์กร 2.ด้านลักษณะงาน พบว่าควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถของลูกน้อง 3.ด้านลักษณะส่วนบุคคล ควรให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาในการทำงาน มีการเปิดรับฟังข้อร้องทุกข์เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

(จิตติพร วิษิต, 2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรมีดังนี้ 1.ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร หมายถึงด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน มีผลทำให้พนักงานเจนเอเรชั่นวายรู้สึกผูกพันกับองค์กร 2.ปัจจัยด้านลักษณะงาน ความชัดเจนในงาน ความท้าทายในงาน มีผลทำให้ความสัมพันธ์ของพนักงานเจนเอเรชั่นวายรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

(ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจนเอเรชั่นวายต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ 1.ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบไปด้วยความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทายและความหลากหลายในงาน ความชัดเจนในงาน ผลป้อนกลับของงาน Feedback และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 2.ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่

พึงพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

(ณัฐ เลิศพงศพัศ, 2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพครกสโตร์ จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันดับแรก ได้แก่ รายได้และผลตอบแทน ที่ต้องมีความพอเพียงกับการครองชีพของพนักงาน รองลงมาคือลักษณะงานที่มีอิสระในการทำงาน มีความเป็นระบบขั้นตอน รองลงมาอีกคือหัวหน้างาน ควรให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนลูกน้อง ส่วนเพื่อนร่วมงานต้องสามารถปรึกษาแนะนำกันได้และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่วนผู้บริหารควรมีความใส่ใจกับพนักงาน คอยให้ความช่วยเหลือดูแล เป็นกันเอง ซึ่งปัจจัยด้านผู้บริหารไม่ปรากฏพบในงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา และเหตุผลต่อมาคือเป็นในด้านของความมั่นคงในการทำงาน โอกาสทางความก้าวหน้า การได้รับความรู้ สวัสดิการ และสุดท้ายคือสถานที่ทำงาน

(นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข, 2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา โดยผลการวิจัยพบว่าต่อให้ผู้แทนยาจะเป็นอาชีพที่มีรายได้สูง แต่ก็มียัตราการลาออกที่สูงเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอันดับแรกมาจากปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้แทนยาที่อายุมากหรือสมรสแล้ว และมีประสบการณ์การทำงานสูง มักจะมีแนวโน้มลาออกที่น้อยกว่า ในขณะที่ความแตกต่างด้านสาขาวิชาที่จบและเรื่องของเพศ ไม่มีผลกับอัตราการลาออก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการลาออกอันดับต่อมาคือปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่าผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานและนโยบายองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความพอใจในเรื่องค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออก และแม้ว่าอาชีพผู้แทนยาจะเป็นอาชีพที่ทำงานค่อนข้างอิสระ แต่ความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่ผู้แทนยาให้ความสำคัญ และเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการลาออก

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|---------------------------|--|--|---|
| อารีย์ญา ดิลกพัฒน์มงคล | ปัจจัยเรื่อง สวัสดิการที่มี อิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกเข้า ทำงานของผู้แทน ยาในบริษัทฯ เอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร | ผู้แทนยาใน บริษัทผู้ผลิตยา เอกชน ทั้งบริษัท ผู้ผลิตยาในไทย และบริษัทผู้ผลิตยา ข้ามชาติในเขต กรุงเทพมหานคร โดยเลือกเฉพาะ ผู้แทนยาที่ทำ หน้าที่รับผิดชอบ ในส่วนของ โรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชน จำนวน 405 ราย | ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจ เลือกเข้าทำงานในบริษัทฯเอกชน ของผู้แทนยา จากผลการวิจัยพบว่า มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือ 1.ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน 2.ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการด้านความมั่นคง 4.ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการด้านเกลือ |
| ณัฐ เลิศพงษ์ศพัศ | การศึกษาความ ผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพดรีกสโตร์ จำกัด | มีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานหน้าร้าน ของบริษัท กรุงเทพดรีกสโตร์ จำกัด ทั้งหมด จำนวน 31 คน | สาเหตุที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อ องค์กร ได้แก่ รายได้และ ผลตอบแทน ที่ต้องมีความพอเพียง กับการครองชีพของพนักงาน รองลงมาคือลักษณะงานที่เป็น ระบบและมีอิสระในการทำงาน ลำดับถัดไปคือหัวหน้างาน เพื่อน ร่วมงาน ผู้บริหาร ความมั่นคงใน การทำงาน โอกาสทาง ความก้าวหน้า การได้รับความรู้ สวัสดิการ และสถานที่ทำงาน สิ่ง เหล่านี้คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันองค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|----------------------------------|--|--|---|
| ณัฐปภัทร์ ตั้งพานทอง | ปัจจัยความสุขใน การทำงานที่ส่งผล ต่อความผูกพันของ องค์กร กรณีศึกษา เภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ แห่งหนึ่ง | กลุ่มตัวอย่างเภสัช กรอัตราจ้างจำนวน 10 คน แผนกผู้ป่วย นอก โรงพยาบาล ของรัฐแห่งหนึ่ง | ปัจจัยที่สร้างความสุขในการ ทำงาน คือ ตำแหน่งงานและความ รับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ กับตัวเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยที่ เกี่ยวกับตัวงาน จะส่งผลให้สมาชิก มีความรู้สึกรักในองค์กร มีการ แสดงพฤติกรรมที่จะทุ่มเท และ เต็มใจในการทำงาน เพื่อต้องการ สร้างประโยชน์ให้องค์กร |
| นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญ สุข | ปัจจัยที่มีผลต่อการ ลาออกของผู้แทน ยา | ผู้แทนยาที่ทำงาน ในบริษัทยาข้าม ชาติ ใน กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล โดย เลือกเฉพาะผู้ แทนที่ดูแล โรงพยาบาลขนาด 120 เตียงขึ้นไป (โรงพยาบาล ทั่วไป) จำนวน 405 คน | ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอันดับแรกคือ ปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้แทนยาที่ อายุมากหรือสมรสแล้ว และมี ประสบการณ์การทำงานสูง มักจะ มีแนวโน้มลาออกที่น้อยกว่า และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอันดับต่อมาคือ ปัจจัยทางด้านองค์กร พบว่าผู้แทน ยาที่มีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงาน และนโยบายองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มลาออกน้อยกว่า ในขณะที่ความพอใจในเรื่อง ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา และ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มิได้มีผลกับการตัดสินใจลาออก และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ก็ เป็นปัจจัยที่ผู้แทนยาให้ ความสำคัญ และเป็นปัจจัยหลักที่ ส่งผลต่อการลาออก |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|-----------------------------|--|---|---|
| จิตต์ชนก เอื้อชลิตานุกุล | ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของกลุ่ม พนักงาน Generation Y ใน องค์กรต่างๆในเขต กรุงเทพมหานคร | พนักงานในกลุ่มเจ เนอเรชันวาย จำนวน 200 คน ที่ ทำงานในองค์กร ต่างๆ ในเขตกทม. | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันองค์กร คือ 1.ด้าน ประสบการณ์ในการทำงานควรให้ ความสำคัญในเรื่องของ ความสัมพันธ์ในองค์กรระหว่าง หัวหน้างานและพนักงานเป็น สำคัญ 2.ด้านลักษณะงาน พบว่าควรให้ ความสำคัญกับการมอบหมายงาน ให้มีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับความสามารถของ ลูกน้อง 3. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ควรให้ความสำคัญในการรับฟัง ปัญหาในการทำงาน มีการเปิดรับ ฟังข้อร้องทุกข์เพื่อลดอัตราการ ลาออกของพนักงาน |
| จิตติพร วิชัย | ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันองค์กร ด้านการบริหาร องค์กรและด้าน ลักษณะงานของ พนักงานกลุ่มเจ เนอเรชันวายของ บริษัทเครื่องสำอาง แห่งหนึ่งใน ประเทศไทย | พนักงานกลุ่มเจ เนอเรชันวายของ บริษัทเครื่องสำอาง แห่งหนึ่งใน ประเทศไทย ทุก ระดับตั้งแต่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงานในระดับ ปฏิบัติการ ทั้งหมด 160 คน | ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัย ด้านความชัดเจนในงาน และความ ท้าทายของงาน มีผลต่อความ ผูกพันขององค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|--|--|---|
| ลลิตา พรรณพนาวัลย์ | ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันของ พนักงานเจเนอ เรชันวายต่อ โรงแรมแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร | พนักงานที่เกิด ในช่วง พ.ศ.2523- 2543 ที่ทำงาน โรงแรมแห่งหนึ่ง ในกทม. จำนวน 118 คน | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันองค์กร มีดังนี้ 1.ปัจจัยด้านลักษณะงาน เช่น ความมีอิสระในการทำงาน ความท้าทาย ความหลากหลายใน งาน ความชัดเจนในงาน 2.ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการ ทำงาน เช่น ความรู้สึกว่าตนเองมี ความสำคัญกับองค์กร ความรู้สึก ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความ คาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง ต่อองค์กร ทักษะติดต่อเพื่อน ร่วมงานและองค์กร |
| จุลดาวัลดี ฉวีสุข | การศึกษาทัศนคติ ของพนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศต่อ ความผูกพันของ องค์กร บริษัทการ ให้บริการงาน รับจ้างเหมาทาง เทคโนโลยี สารสนเทศ(IT Outsourcing) แห่ง หนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน | พนักงานจากส่วน งานที่สำคัญบริษัท การให้บริการงาน รับจ้างเหมาทาง เทคโนโลยี สารสนเทศ(IT Outsourcing) แห่ง หนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน | ทัศนคติของพนักงานเทคโนโลยี สารสนเทศ ที่มีความสำคัญมาก ที่สุดต่อความผูกพันขององค์กร อันดับแรกคือปัจจัยด้านบุคลากร อันดับที่สองคือปัจจัยด้าน ความชอบในงาน อันดับที่สามคือปัจจัยโอกาสที่ ได้รับ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต อันดับที่สี่คือสิ่งตอบแทนโดยรวม และอันดับที่ห้าคือแนวปฏิบัติ องค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|---|--|---|
| สิทธิศักดิ์ มณีฉาย | ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานสายงาน เทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ | พนักงานสังกัดสาย งานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 626 คน | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันองค์กร คือปัจจัยด้าน ลักษณะงานประกอบไปด้วย ด้านความสำคัญของงาน ด้าน ความอิสระในการทำงาน ด้าน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความ ท้าทาย และด้านผลสะท้อนกลับ ของงาน และปัจจัยด้าน ประสบการณ์ในการทำงาน |
| มณี เพชรเบญจกุล | ปัจจัยที่สร้างความ ผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มเจเนอ เรชั่นวาย | กลุ่มเจเนอเรชั่น วาย ที่เกิดในปี พ.ศ.2523-2543 ที่มี อายุงานต่ำกว่า 3 ปี ที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร และกำลังต้องการ เปลี่ยนงาน จำนวน 13 คน | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันองค์กร คือ 1.ลักษณะงาน 2. เงินเดือน 3.การมีความก้าวหน้าใน หน้าที่การงานที่ชัดเจน 4. ความสัมพันธ์ในองค์กรซึ่งให้ น้ำหนักไปที่เพื่อนร่วมงาน 5.สวัสดิการต่างๆ เช่น โบนัส ค่า รักษาพยาบาลให้กับพนักงาน 6.Organization Chart ไม่มีความ ซับซ้อน ไม่มีหัวหน้างานหลาย ส่วน เพราะบางครั้งต้องการการ ตัดสินใจที่เร่งด่วน ถ้ามีหัวหน้า งานหลายสายงานจะทำให้งาน สำเร็จล่าช้า 7. อื่นๆ เช่น การ เดินทางไปทำงานสะดวก หรือการ ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง มั่ง คั่งเพราะทำให้ได้รับการยอมรับ จากผู้อื่น |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|--|---|--|
| พิศิษฐ์ ปกรณัมฉัตรตน | การศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานใน การปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาเกี่ยวกับ บริษัทเอกชน จำหน่ายเม็ด พลาสติก | ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาคือ พนักงาน บริษัทเอกชนผู้ขาย เม็ดพลาสติก จำนวน 156 คน | ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่ ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กร แต่สิ่งที่ พนักงานให้ความสำคัญคือเรื่อง ความท้าทายของงานและอิสระใน การทำงาน รองลงมาคือเรื่อง โอกาสในการเรียนรู้และ ความก้าวหน้าในงาน |
| ตุลการ นาควมณี | สมการโครงสร้าง ของความผูกพัน และความตั้งใจ เปลี่ยนงานของ เกษตรกรไทย | เกษตรกรชุมชน จำนวน 209 คน | ทรัพยากรองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สุด เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรง ต่อความตั้งใจเปลี่ยนงานของเกษตรกร สำหรับลักษณะงานและการ สนับสนุนทางสังคมนั้นช่วยลด ความตั้งใจเปลี่ยนงานของเกษตรกร ทางอ้อมโดยผ่านความผูกพันของ เกษตรกร |
| วีรพล ประทีปวรคุณ | ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อ องค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับ ปฏิบัติการธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง | พนักงานระดับ ปฏิบัติการใน ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง จำนวน 258 ราย | ระดับความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ อยู่ในระดับสูง และจากผลการ ทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร ในขณะที่ตัวแปร ลักษณะ งาน และประสบการณ์ที่ได้จาก การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันต่อองค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|---|--|---|
| อัจฉิมา สกุลมงคลลาภ | ปัจจัยที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานสังกัด ธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ | พนักงานทั้งหมดที่ ปฏิบัติงานสังกัด ธุรกิจขนาดใหญ่ ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 284 คน | ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบ ไปด้วยด้านความมีอิสระในการ ทำงาน ด้านความมีเอกลักษณะของ งาน ด้านความสำคัญของงาน และ ด้านการมีส่วนร่วมในการ ให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้าน ประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเอง มีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึก ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความ น่าเชื่อถือ ชื่อเสียงขององค์กร และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 |
| ณิชาธิย์ แก้วไชยษา | ความสุขในการ ทำงานและความ ผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานใน บริษัทนำเข้าและ จัดจำหน่ายสินค้า แห่งหนึ่ง | พนักงานในบริษัท นำเข้าและจัด จำหน่ายสินค้าแห่ง หนึ่ง จำนวน 239 คน | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการ ทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส การที่ มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน อายุการ ทำงาน การทำงานช่วงหน้า การลา ป่วย เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด ความเครียด และทุนพลังใจ ทางบวก |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|-----------------------------------|---|--|---|
| จุฑาทาญจน์ เลาหะเดช | ความผูกพันต่อ องค์กรของ บุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่ใน โรงพยาบาล กบินทร์บุรี | บุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่ใน โรงพยาบาล กบินทร์บุรี จำนวน 144 คน | ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรในโรงพยาบาลกบินทร์ บุรีที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลและประเภท บุคลากรที่แตกต่างกัน มีความ ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ในด้านประเภทของสายงาน สถานะการดำรงตำแหน่ง และ ค่าตอบแทน มีความผูกพันต่อ องค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ |
| พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วาราสกุล | ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพัน ทุ่มเทของพนักงาน ธนาคารกลุ่มเงิน เนอเธอร์แลนด์ | พนักงานธนาคาร กลุ่มเนอเธอร์แลนด์ วาย ในประเทศ ไทย จำนวน 387 คน | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันองค์กรคือ ภาวะผู้นำเชิง ปฏิรูประดับธุรกิจ โอกาสในอาชีพ การเรียนรู้การพัฒนา การสื่อสาร และความมีอิสระในการทำงาน |
| รัฐพล พุกเจริญ | ปัจจัยที่สร้าง แรงจูงใจต่อ พนักงานในแต่ละ เจนเนอเรชั่น (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen- Y) | กลุ่มตัวอย่างตาม เจนเนอเรชั่นต่างๆ ซึ่งถูกสุ่มเลือก โดย คัดเลือกจาก พนักงานของ บริษัทXXX จำนวน 15 คน | แรงจูงใจที่ส่งผลให้พนักงานเกิด ความกระตือรือร้นอันดับต้นๆ คือ เงินเดือน โบนัส เงินพิเศษ มิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและลูกน้อง ความ รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง การทำงานในตำแหน่งที่ชอบ การ ชื่นชมและได้รับการยอมรับ |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|---|--|--|
| อริษฐาน ว่องวิวัฒน์ | ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานในบริษัท ขนส่งเอกชนแห่ง หนึ่งในประเทศ ไทย | พนักงานทั้งหมดที่ ปฏิบัติงานใน บริษัทขนส่ง เอกชนแห่งหนึ่ง สาขาสำนักงาน ใหญ่ จำนวน 209 คน | ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษา และรายได้ต่อ เดือน มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบไปด้วยด้านความมีอิสระ ในการทำงาน ด้านความมี เอกลักษณ์ของงาน ด้าน ความสำคัญของงาน และด้านการ มีส่วนร่วมในการให้ทำงานที่ แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านประสบการณ์ใน การทำงานประกอบไปด้วย ด้าน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กร เป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงขององค์กร ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าในสาย อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|---|---|---|
| แพรวดาว พงศาจารุ | ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงานกลุ่มงาน ทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจนเนอ เรชั่นวายที่ ปฏิบัติงาน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล | พนักงานกลุ่ม ทรัพยากรบุคคล ช่วงอายุเจนเนอ เรชั่นวายที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่ เขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑลจำนวน 116 คน | ปัจจัยลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า ในงาน การมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ทักษะคติที่มี ต่อเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยทุก ด้านทั้งหมดรวมกันมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับความ ผูกพันต่อองค์กร |
| ชาญวุฒิ บุญชม | ความผูกพันต่อ องค์กร : ศึกษา เฉพาะกรณี บุคลากร โรงเรียนอัสลาม สันติชน | ประชากรจำนวน 109 คน ที่เป็น บุคลากรของ โรงเรียนทั้งหมด | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ ผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน การมีอิสระ ในการทำงาน การมีส่วนร่วมใน การบริหารงานและการกระจาย อำนาจในองค์กร ส่วนปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันใน องค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์ กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การ ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันในองค์กรอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติคือ ความยาก ง่ายของงาน |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|--|---|---|
| ธัญพัทธ์ บัวแย้ม | ปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กร สำหรับพนักงาน ระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจบริการ) | พนักงานระดับ ปฏิบัติการ (กลุ่ม ธุรกิจบริการ) แห่ง หนึ่งในเขตพื้นที่ กรุงเทพและ ปริมณฑล จำนวน 50 คน โดย แบ่งเป็นเพศชาย 37 คน และเพศ หญิงจำนวน 13 คน | ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความ ผูกพันองค์กรสำหรับพนักงาน ระดับปฏิบัติการ (กลุ่มธุรกิจ บริการ) คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดย 5 อันดับแรก ได้แก่ 1. ด้านความสำเร็จของงาน 2. ด้านความรับผิดชอบ 3. ด้านลักษณะของงาน 4. ด้านความก้าวหน้า 5. ด้านการยอมรับนับถือ |
| กรวิภา วรรณแสง | ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท หลักทรัพย์การ จัดการกองทุนรวม แห่งหนึ่งใน ประเทศไทย | พนักงานตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ ผู้จัดการ อาวุโส ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการอาวุโส ผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการ รอง กรรมการผู้จัดการ จำนวน 187 คน | ตัวแปรลักษณะงานและการ บริหารงาน ด้านความสำคัญของ งาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมต่อองค์กร มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญ ทางสถิติ และยังพบปัจจัยที่มี ผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญใน ลักษณะงานและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บริหารสามารถนำผลของ งานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อ ประโยชน์ขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร |

ตารางที่ 2.1 ผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

| ชื่อ-นามสกุล ผู้วิจัย | ชื่อเรื่อง | กลุ่มตัวอย่าง | ผลการวิจัย |
|--------------------------|---|--|---|
| อุกฤษณ์ ติยะเจริญศรี | ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจ ร้านอาหารแห่ง หนึ่ง | พนักงานระดับ ปฏิบัติการจำนวน 173 คน จาก จำนวนพนักงาน ทั้งหมดของบริษัท กลุ่มธุรกิจอาหาร แห่งหนึ่ง | ปัจจัยด้านกระบวนการภายในและ การบริหารองค์กร ปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าในงานการพัฒนา และคุณภาพชีวิต ปัจจัยด้าน ผลตอบแทน สวัสดิการและ แรงจูงใจ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ องค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน ปัจจัยด้านหัวหน้างาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและ อุปกรณ์ในการทำงาน รวม 9 ตัว แปรอิสระ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความผูกพันของพนักงาน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 |
| กุสุมาลย์ สุจร | ความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อการ ทำงานในธนาคาร เพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่ง ประเทศไทยฝ่าย ส่งออก สำนักงาน ใหญ่ | การสัมภาษณ์เชิง ลึก (In-Depth Interview) กับ พนักงานระดับ ปฏิบัติการ จำนวน 10 คน | องค์กร ไม่มีการยกย่องหรือการ ชมเชยพนักงาน และในองค์กรไม่ มีคนพูดถึงความก้าวหน้าของ พนักงาน การได้รับการยอมรับ ความคิดเห็น จุดมุ่งหมายของ องค์กรที่ไม่มีความชัดเจน ทำให้ พนักงานไม่รู้สึกร่างงานที่ทำอยู่นั้น มีความสำคัญ และในส่วนของ ระบบในการทำงานที่มีความ ซับซ้อน ตอบสนองความต้องการ ของพนักงานและลูกค้าได้ล่าช้า |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเจนเนอเรชันวายในบริษัทฯ ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเจนเนอเรชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร ว่ามีอิทธิพลมาจากสิ่งใด เพื่อที่จะได้ระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนเจนเนอเรชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของผู้แทนเจนเนอเรชันวาย(Generation Y) ในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างไรกับผู้แทนเจนเนอเรชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ตามแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้แทนเจนเนอเรชันวายในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร ที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ.2523 – 2543 และกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์มีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อที่จะได้นำข้อมูล

ที่ได้รับจากกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังกล่าว มาดำเนินการประมวลผลข้อมูล นำไปสู่ข้อค้นพบต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นและชัดเจน โดยการสัมภาษณ์จะใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ซึ่งคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ วันเดือนปีเกิด อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์กร เป้าหมายและระยะเวลาที่ตั้งใจจะอยู่กับองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร ว่าสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษามาหรือไม่

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปรับปรุงเพิ่มเติมขององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งอย่างไรก็ตาม รายละเอียดของคำตอบ ผู้วิจัยจะมีการสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงประเด็นตามหัวข้องานวิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการต่อไปนี้

1. เกรจาขอนัดสัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้าก่อน หลังจากนั้นเมื่อถึงวันสัมภาษณ์จึงมีการชี้แจงกับผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ทราบถึงรายละเอียด และขออนุญาตก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลและมีการสรุปข้อมูลเบื้องต้นให้รับทราบ

2. ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยจะมีการบันทึกเสียง (Recording) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุด

3. เมื่อทำการบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องและเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และตรวจสอบว่าข้อมูลใดบ้างที่ไม่ต้องการให้เปิดเผย
4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ เพื่อให้ได้การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความละเอียดและครบถ้วนตามที่ผู้วิจัยได้รับจากผู้สัมภาษณ์มากที่สุด

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

จากคำถามการวิจัยที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างไรกับผู้แทนขบวนการชนวัยในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเมื่อผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คนเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการถอดเทปจากข้อมูลในเครื่องบันทึกเสียงอย่างละเอียด โดยทำการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำๆ และเปิดทวนซ้ำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องครบถ้วน แล้วจึงนำบทสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual Interview) มาทำการจัดหมวดหมู่และแยกแยะข้อมูลต่างๆ ออกเป็นหมวดหมู่ และผู้วิจัยได้ทำการแยกบทสัมภาษณ์ที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากบทสัมภาษณ์เพื่อความชัดเจนในการวิเคราะห์ข้อมูล และอาจจะนำข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องบางอย่างกลับมาพิจารณาประกอบในภายหลัง เพื่อเป็นการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว จึงทำการหาข้อมูลที่มีความสอดคล้องและแตกต่างกัน โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกตามคำถามวิจัยและทำการวิเคราะห์ตีความข้อมูลโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน เพื่อให้ครอบคลุมระหว่างข้อมูลกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปเป็นตารางและเป็นแบบบรรยายเพื่อตอบปัญหาการวิจัย ทั้งนี้เพื่อสรุปข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์จากระเบียบการวิจัยที่กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาเจนอเรชั่นวาย ที่เกิดในปี พ.ศ.2523 – 2543 จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนำข้อมูลที่ได้อิงทฤษฎีวิเคราะห์ อภิปรายผลความคิดเห็นและทัศนคติต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามคำถามการวิจัยดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| หญิง | 26 | 86.67 |
| ชาย | 4 | 13.33 |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามเพศพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และกลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ตารางที่ 4.2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| 20-25 ปี | 1 | 3.33 |
| 26-30 ปี | 14 | 46.67 |
| 31-35 ปี | 10 | 33.33 |
| 36-39 ปี | 5 | 16.67 |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามอายุ พบว่าช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ถัดมาคือช่วงอายุ 36-39 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| โสด | 23 | 76.67 |
| สมรส | 7 | 23.33 |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุดคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และรองลงมาคือสถานภาพสมรส มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ตารางที่ 4.4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | - | - |
| ปริญญาตรี | 18 | 60.00 |
| ปริญญาโท | 12 | 40.00 |
| สูงกว่าปริญญาโท | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดคือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และรองลงมาคือปริญญาโท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 4.5 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์กรที่ทำงานในปัจจุบัน

| องค์กรที่ทำงานในปัจจุบัน | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| บริษัทต่างประเทศ | 30 | 100.00 |
| บริษัทในประเทศ | - | - |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามองค์กรที่ทำงานในปัจจุบัน พบว่าจำนวน 30 คน ทำงานอยู่ในองค์กรที่เป็นบริษัทต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.6 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| 20,001 - 30,000 บาท | - | - |
| 30,001 - 40,000 บาท | 2 | 6.67 |
| 40,001 - 50,000 บาท | 5 | 16.67 |
| 50,001 - 60,000 บาท | 8 | 26.67 |
| 60,001 - 70,000 บาท | 9 | 30.00 |
| 70,001 บาทขึ้นไป | 6 | 20.00 |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ช่วงรายได้ 60,000-70,000 บาท มีจำนวนคนมากที่สุดคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือช่วงรายได้ 50,001 - 60,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ถัดมาคือช่วงรายได้ 70,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ถัดไปคือช่วงรายได้ 40,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และสุดท้ายคือช่วงรายได้ 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

4.2 ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อองค์กร

ตารางที่ 4.7 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กรที่ท่านทำงาน”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | เห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร สามารถยอมรับและปรับตัวเพื่อทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งหากพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ก็จะเป็นผลดีกับตัวพนักงานเอง โดยเฉพาะการที่ยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย | 23 | 76.67 |
| 2 | องค์กรควรมีส่วนร่วมกับพนักงานทุกคนในการผลักดันให้พนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่ทิ้งภาระให้พนักงานหรือแค่ฝ่ายขายเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรเป็นทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน | 1 | 3.33 |
| 3 | การตั้งเป้าหมายขององค์กรยังไม่ค่อยเชื่อมโยงกับความเป็นจริง เพราะยังคงตั้งเป้าหมายตามสถานการณ์ในอดีต ซึ่งไม่ได้ตั้งเป้าหมายตามสถานการณ์ปัจจุบัน | 1 | 3.33 |
| 4 | ค่อนข้างเป็นระบบในระดับหนึ่งยกเว้นเรื่องผลตอบแทนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ | 1 | 3.33 |
| 5 | องค์กรไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่ยอมรับความเป็นจริงในสถานการณ์ที่ควรจะต้องปรับตัว มุ่งแต่จะเอาผลลัพธ์ | 1 | 3.33 |
| 6 | มีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลน้อย เป้าหมายขององค์กรสวนทางกับผลิตภัณฑ์ฯซึ่งทำให้ไปไม่ถึงเป้าหมายนั้น | 1 | 3.33 |
| 7 | องค์กรมีความเป็นระบบ มีความชำนาญ แต่ก็มีแรงกดดันสูง และมีความเคร่งเครียดในการทำงาน | 1 | 3.33 |
| 8 | องค์กรน่าจะเติบโตยากเพราะองค์กรไม่ได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ฯโดยตรง แต่เป็นแค่ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.7 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ถามถึงว่าท่านมีทัศนคติอย่างไร ต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กรที่ท่านทำงาน โดยพบว่าอันดับที่หนึ่งจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ตอบว่าเห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร สามารถยอมรับและปรับตัวเพื่อทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งหากพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ก็จะเป็นผลดีกับตัวพนักงานเอง โดยเฉพาะการถ่ายทอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย รองลงมาคือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรควรมีส่วนร่วมกับพนักงานทุกคนในการผลักดันให้พนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ทิ้งภาระให้พนักงานหรือแค่ฝ่ายขายเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรเป็นทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน ถัดมาคือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าการตั้งเป้าหมายขององค์กรยังไม่ค่อยเชื่อมโยงกับความเป็นจริง เพราะยังคงตั้งเป้าหมายตามสถานการณ์ในอดีต ซึ่งไม่ได้ตั้งเป้าหมายตามสถานการณ์ปัจจุบัน ถัดไปคือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าค่อนข้างเป็นระบบในระดับหนึ่งยกเว้นเรื่องผลตอบแทนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ต่อมาคือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่ยอมรับความเป็นจริงในสถานการณ์ที่ควรจะต้องปรับตัว องค์กรมุ่งแต่จะเอาผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่ามีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลน้อยเป้าหมายขององค์กรสวนทางกับผลิตภัณฑ์ฯซึ่งทำให้ไปไม่ถึงเป้าหมายนั้น ในขณะที่อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรมีความเป็นระบบ มีความชำนาญ แต่ก็มีแรงกดดันสูง และมีความเคร่งเครียดในการทำงาน และคนสุดท้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรน่าจะเติบโตยากเพราะองค์กรไม่ได้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ฯโดยตรง แต่เป็นแค่ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

ตารางที่ 4.8 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ท่านสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในการอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | การรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย และการดูแลลูกค้าหรือสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร | 15 | 50.00 |
| 2 | การรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย รวมถึงการมีวินัยของตัวเอง มีความทุ่มเทในการทำงาน และการทำงานด้วยความสามัคคีกันในห้องเพื่อให้อาชีพของทีมประสบความสำเร็จ | 7 | 23.33 |
| 3 | การตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เรียนรู้งานให้รวดเร็ว เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงการพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น | 7 | 23.33 |
| 4 | การมีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นในทุกๆ ครั้ง เช่น เทศกาลสำคัญต่างๆ วันสำคัญทางศาสนา วันเกิดของ CEO เป็นต้น เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างพนักงานทุกคนกับองค์กร | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.8 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ถ้ามองถึงว่าท่านสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในการอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยพบว่าอันดับที่หนึ่งจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตอบว่าคือการรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย และการดูแลลูกค้าหรือสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร รองลงมาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตอบว่าคือการรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย รวมถึงการมีวินัยของตัวเอง มีความทุ่มเทในการทำงาน และการทำงานด้วยความสามัคคีกันในห้องเพื่อให้อาชีพของทีมประสบความสำเร็จ ในขณะที่อีกจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตอบว่าคือการตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ เรียนรู้งานให้รวดเร็ว เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด รวมถึงการพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น และอันดับสุดท้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่า

คือการมีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นในทุกๆ ครั้ง เช่น เทศกาลสำคัญต่างๆ วันสำคัญทางศาสนา วันเกิดของ CEO เป็นต้น เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างพนักงานทุกคนกับองค์กร

ตารางที่ 4.9 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ถ้าการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรของท่าน ในการอุทิศตนเองเพื่อทำให้องค์กรดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จ ท่านคิดว่าจะมีหรือไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านเอง/อย่างไร”

| อันดับที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------|---|------------|---------------|
| 1 | รู้สึกมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในตัวเอง ทำให้ตัวเองมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลดีต่อตัวเองทั้งในเรื่องของความก้าวหน้าและผลตอบแทนในการทำงานที่จะเพิ่มขึ้นตาม | 21 | 70.00 |
| 2 | ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรและหัวหน้างาน มีการโปรโมท เลื่อนตำแหน่งไปอยู่ในจุดที่สูงขึ้น | 5 | 16.67 |
| 3 | เข้าใจความต้องการขององค์กรมากขึ้นว่ามีความต้องการอย่างไรเพื่อหาทิศทางในการทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร | 3 | 10.00 |
| 4 | คุณภาพชีวิตไม่ดีเพราะองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพชีวิตของพนักงาน | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ถามว่าถ้าการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรของท่าน ในการอุทิศตนเองเพื่อทำให้องค์กรดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จ ท่านคิดว่าจะมีหรือไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านเอง/อย่างไร พบว่าอันดับที่หนึ่ง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ตอบว่า รู้สึกมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในตัวเอง ทำให้ตัวเองมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลดีต่อตัวเองทั้งในเรื่องของความก้าวหน้าและผลตอบแทนในการทำงานที่จะเพิ่มขึ้นตามอันดับที่สอง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตอบว่า ได้รับความไว้วางใจจากองค์กร และหัวหน้างาน มีการโปรโมท เลื่อนตำแหน่งไปอยู่ในจุดที่สูงขึ้น อันดับที่สาม มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่า เข้าใจความต้องการขององค์กรมากขึ้นว่ามีความต้องการอย่างไรเพื่อหาทิศทางใน

การทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และอันดับที่สี่มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่า คุณภาพชีวิตไม่ดีเพราะองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของ คุณภาพชีวิตของพนักงาน

ตารางที่ 4.10 - 4.11 : เป็นคำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ท่านร่วมงานกับ องค์กรปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลาเท่าใด และท่านตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กรแห่งนี้ต่อเป็นระยะเวลาเท่าใด (พร้อมระบุเหตุผล)”

ตารางที่ 4.10 : ท่านร่วมงานกับองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | ทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้ว 1-5 ปี | 17 | 56.67 |
| 2 | ทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี | 7 | 23.33 |
| 3 | ทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้ว 6-10 ปี | 5 | 16.67 |
| 4 | ทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้ว 11-15 ปี | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ถ้ามองถึงว่าท่านร่วมงานกับองค์กร ปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลาเท่าใด จากบทสัมภาษณ์พบว่าจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ตอบว่าทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-5 ปี รองลงมาคือจำนวน 7 คน คิด เป็นร้อยละ 23.33 ตอบว่าทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้วเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ในขณะที่อีก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตอบว่าทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และอันดับสุดท้ายอีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าทำงานกับองค์กรปัจจุบันมาแล้วเป็น ระยะเวลา 11-15 ปี

ตารางที่ 4.11 : ท่านตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อเป็นระยะเวลาเท่าใด

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|--|---------------|-------------------|
| 1 | ตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอย่างไรไม่มีกำหนดลาออก | 24 | 80.00 |
| 2 | ตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 2 ปี | 4 | 13.33 |
| 3 | ตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 3 ปี | 1 | 3.33 |
| 4 | ตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 6 เดือน | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.10 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ถ้ามองถึงว่าท่านตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อเป็นระยะเวลาเท่าใด อันดับหนึ่งจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ตอบว่ามีการตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอย่างไรไม่มีกำหนดลาออก รองลงมาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตอบว่ามีการตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 2 ปี ในขณะที่อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่ามีการตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 3 ปี และอีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่ามีการตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีก 6 เดือน

4.3 ส่วนที่ 3 ทักษะคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.12 – 4.15 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรในด้านต่างๆ (จงอธิบายแต่ละด้านอย่างละเอียด)”

ตารางที่ 4.12 : คำตอบ “ด้านค่าตอบแทนการทำงาน”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | ค่าตอบแทนการทำงานสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับงาน ที่ได้รับ มอบหมาย | 20 | 66.67 |
| 2 | ค่าตอบแทนการทำงานค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับงาน ที่ได้รับ มอบหมาย | 7 | 23.33 |
| 3 | ค่าตอบแทนการทำงานค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับงาน ที่ได้รับ มอบหมาย | 3 | 10.00 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.12 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามด้านค่าตอบแทนการทำงาน พบว่า อันดับที่หนึ่งจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ตอบว่าค่าตอบแทนการทำงานสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย อันดับที่สองจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตอบว่าค่าตอบแทนการทำงานค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย และอันดับที่สามจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าค่าตอบแทนการทำงานค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 4.13 : คำตอบ “ด้านสวัสดิการต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|--|---------------|-------------------|
| 1 | สวัสดิการต่างๆ ดี มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี | 13 | 43.33 |
| 2 | สวัสดิการต่างๆ สมเหตุสมผล มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ ทำงานเป็นที่น่าพอใจ | 13 | 43.33 |
| 3 | สวัสดิการต่างๆ ดีมาก มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นที่ น่าพอใจอย่างยิ่ง | 3 | 10.00 |
| 4 | สวัสดิการต่างๆ ไม่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่ควรปรับปรุง เช่น อุปกรณ์สำนักงาน | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.13 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามด้านสวัสดิการต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พบว่า อันดับที่หนึ่งจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ตอบว่าสวัสดิการต่างๆดี มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี และอีกจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ตอบว่าสวัสดิการต่างๆ สมเหตุสมผล มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นที่น่าพอใจ ส่วนอีกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าสวัสดิการต่างๆ ค่อนข้างดี มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง และอันดับสุดท้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าสวัสดิการต่างๆ ไม่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ควรปรับปรุง เช่น อุปกรณ์สำนักงาน

ตารางที่ 4.14 : คำตอบ “ด้านการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน”

| อันดับที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------|--|------------|---------------|
| 1 | หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดี ช่วยเหลือกัน แคร่ประสบความสำเร็จต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเหมือนคนในครอบครัว และค่อนข้างเป็นกันเองในการพูดคุยกัน | 16 | 53.33 |
| 2 | หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในทีมให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นลูกน้อง เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และเห็นความสำคัญรวมถึงได้รับความไว้วางใจในการทำงาน | 9 | 30 |
| 3 | ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีความเคารพซึ่งกันและกัน ถ้าทำงานตรงเป้าหมายก็จะได้รับการชื่นชม แต่ถ้าเกิดทำผิดพลาดก็จะได้รับการให้คำแนะนำ | 5 | 16.67 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.14 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามด้านการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน พบว่า อันดับที่หนึ่งจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ตอบว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดี ช่วยเหลือกัน แคร่ประสบความสำเร็จต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเหมือนคนในครอบครัว และค่อนข้างเป็นกันเองในการพูดคุยกัน อันดับที่สองจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตอบว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานในทีมให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นลูกน้อง เข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และเห็นความสำคัญรวมถึงได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และอันดับที่สามจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตอบว่าได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและ

เพื่อนร่วมงาน มีความเคารพซึ่งกันและกัน ถ้าทำงานตรงเป้าหมายก็จะได้รับการชื่นชม แต่ถ้าเกิดทำผิดพลาดก็จะได้รับการให้คำแนะนำ

ตารางที่ 4.15 : คำตอบ “ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | องค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสม ปัจจุบันยังไม่คิดถึงการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ฟังพอใจกับตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า แต่ถ้ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง คงจะต้องพิจารณาก่อน | 13 | 43.33 |
| 2 | องค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ได้ปิดกั้น ซึ่งในอนาคตมีความเป็นไปได้สูงที่จะได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น | 10 | 33.33 |
| 3 | องค์กรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ชัดเจน มีตำแหน่งงานน้อย ไม่มีการขยายตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ให้ความสำคัญกับคนนอกองค์กรมากกว่าคนในองค์กรในการพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่ง คนในองค์กรต้องทำงานเป็นระยะเวลานานและต้องแสดงศักยภาพให้มากๆ ถึงจะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง | 7 | 23.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.15 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าอันดับที่หนึ่งจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ตอบว่าองค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสม ปัจจุบันยังไม่คิดถึงการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ฟังพอใจกับตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า แต่ถ้ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง คงจะต้องพิจารณาก่อน อันดับที่สองคือจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตอบว่าองค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ได้ปิดกั้น ซึ่งในอนาคตมีความเป็นไปได้สูงที่จะได้ปรับตำแหน่งสูงขึ้น และอันดับที่สามจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตอบว่าองค์กรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ชัดเจน มีตำแหน่งงานน้อย ไม่มีการขยายตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ให้ความสำคัญกับคนนอกองค์กรมากกว่าคนในองค์กรในการพิจารณาบุคคล

ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง คนในองค์กรต้องทำงานเป็นระยะเวลานานและต้องแสดงศักยภาพให้มากขึ้น
ถึงจะมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

ตารางที่ 4.16 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ข้อดีขององค์กรที่ท่านทำงานงานอยู่มีอะไรบ้าง”

| อันดับที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|-----------|---|---------------|-------------------|
| 1 | เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ค่าตอบแทนสูง มีสวัสดิการดี มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานให้เกียรติกัน | 16 | 53.33 |
| 2 | องค์กรไม่สร้างแรงกดดันให้พนักงาน ทำงานอย่างเป็นระบบ หัวหน้างานมีการช่วยเหลือลูกน้อง บรรยากาศในการทำงานดี อยู่กันแบบครอบครัว เพื่อนในองค์กรช่วยเหลือกันดี มีความน่ารักและเป็นมิตรต่อกันดี | 9 | 30 |
| 3 | ผู้บริหารมีความคิดทันสมัย ไม่มีนโยบายให้พนักงานออกจากงาน แต่อาจจะมีการโยกย้ายภายในแทน | 3 | 10 |
| 4 | ได้ฝึกใช้ภาษาภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ ได้พัฒนาศักยภาพ รู้จักการวางแผนที่ดีและรัดกุม | 1 | 3.33 |
| 5 | องค์กรมีความยืดหยุ่น ไม่ได้มีกฎระเบียบเยอะเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.16 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามข้อดีขององค์กรที่ทำงานงานอยู่ว่ามีอะไรบ้างพบว่า อันดับหนึ่งจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ตอบว่าองค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ค่าตอบแทนสูง มีสวัสดิการดี มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานให้เกียรติกัน รองลงมาจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตอบว่าองค์กรไม่สร้างแรงกดดันให้พนักงาน ทำงานอย่างเป็นระบบ หัวหน้างานมีการช่วยเหลือ

ลูกน้อง บรรยากาศในการทำงานดี อยู่กันแบบครอบครัว เพื่อนในองค์กรช่วยเหลือกันดี มีความน่ารักและเป็นมิตรต่อกันดี ถัดมาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าผู้บริหารมีความคิดทันสมัย ไม่มีนโยบายให้พนักงานออกจากงาน แต่อาจจะมีโยกย้ายภายในแทน อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าได้ฝึกใช้ภาษาภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ ได้พัฒนาศักยภาพ รู้จักการวางแผนที่ดี และรัดกุม และอันดับสุดท้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรมีความยืดหยุ่น ไม่ได้มีกฎระเบียบเยอะเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น

ตารางที่ 4.17 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ข้อเสียขององค์กรที่ท่านทำงานงานอยู่มีอะไรบ้าง”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|--|---------------|-------------------|
| 1 | เกิดความขัดแย้งขึ้นในทีมงาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแล | 6 | 20.00 |
| 2 | ระบบขั้นตอนในการทำงานค่อนข้างเยอะและจุกจิก | 4 | 13.33 |
| 3 | คำตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น | 4 | 13.33 |
| 4 | ไม่มีข้อเสีย | 4 | 13.33 |
| 5 | ลักษณะของแผนงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีแบบแผนที่ไม่ชัดเจน | 3 | 10.00 |
| 6 | งานค่อนข้างหนัก พนักงานไม่เพียงพอกับงาน มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา | 3 | 10.00 |
| 7 | หัวหน้าผู้ใหญ่อ้างบนที่มีสไตล์การทำงานแบบเดิมๆ ไม่เปิดรับสิ่งใหม่ๆ และไม่มองในสถานการณ์ตลาดปัจจุบัน ไม่รับฟังความคิดเห็น | 2 | 6.67 |
| 8 | ขาดความเป็นทางการในการประชุม | 1 | 3.33 |
| 9 | การประสานงานระหว่างต่างชาติและคนไทยค่อนข้างมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก มีปัญหาด้านการสื่อสาร และองค์กรไม่มีการรับคนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้องานนั้นเข้ามาทำงาน | 1 | 3.33 |
| 10 | ควรมีการพัฒนาบุคคลให้เติบโตไปในองค์กร | 1 | 3.33 |
| 11 | สถานที่ตั้งบริษัทอยู่ในแหล่งที่มีการจราจรติดขัด | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.17 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามข้อเสียขององค์กรที่ทำงานงานอยู่ว่ามีอะไรบ้างพบว่าอันดับที่หนึ่งจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตอบว่าเกิดความขัดแย้งขึ้นในทีมงาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแล รองลงมาคือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตอบว่าระบบขั้นตอนในการทำงานค่อนข้างเยอะและจุกจิก ถัดมาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตอบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ถัดไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตอบว่าไม่มีข้อเสีย ในขณะที่จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าลักษณะของแผนงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีแบบแผนที่ไม่ชัดเจน ส่วนอีก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่างานค่อนข้างหนัก พนักงานไม่เพียงพอกับงาน มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอีกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าหัวหน้าผู้ใหญ่อ้างบนที่มีสไตล์การทำงานแบบเดิมๆ ไม่เปิดรับสิ่งใหม่ๆ และไม่มองในสถานการณ์ตลาดปัจจุบัน ไม่รับฟังความคิดเห็น อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าขาดความเป็นทางการในการประชุม ถัดไปอีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าการประสานงานระหว่างต่างชาติและคนไทยค่อนข้างมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก มีปัญหาด้านการสื่อสาร และองค์กรไม่มีการรับคนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้องานนั้นเข้ามาทำงาน ในขณะที่อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าควรมีการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตไปในองค์กร และอันดับสุดท้ายจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าสถานที่ตั้งบริษัทอยู่ในแหล่งที่มีการจราจรติดขัด

ตารางที่ 4.18 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ (ซึ่งทำให้ท่านสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น) คืออะไร”

| อันดับที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|-----------|---|---------------|-------------------|
| 1 | เป็นองค์กรต่างชาติขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ค่าตอบแทนดี สวัสดิการดี เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานดี มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง | 19 | 63.33 |
| 2 | สบายใจกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนโยบายขององค์กร | 4 | 13.33 |
| 3 | องค์กรให้โอกาสคน เปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีอิสระในการทำงาน อยู่กันเป็นครอบครัว เข้าใจและเห็นใจกัน | 3 | 10.00 |
| 4 | เป็นองค์กรที่มีความสมดุลกับชีวิต สามารถจัดการชีวิตได้อย่างลงตัว มีเวลาส่วนตัว มีคุณภาพชีวิตดี สะดวกในการเดินทางมาทำงาน | 2 | 6.67 |
| 5 | บริษัทนี้เป็นบริษัทที่เราใฝ่ฝันอยากเข้ามาทำงานด้วยมากๆ และองค์กรมีความยืดหยุ่น | 2 | 6.67 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.18 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ (ซึ่งทำให้ท่านสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น) คืออะไร พบว่าจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 ตอบว่า เป็นองค์กรต่างชาติขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ค่าตอบแทนดี สวัสดิการดี เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานดี มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง รองลงมาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตอบว่าสบายใจกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และนโยบายขององค์กร ถัดมาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าองค์กรให้โอกาสคน เปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีอิสระในการทำงาน อยู่กันเป็นครอบครัว เข้าใจและเห็นใจกัน ส่วนอีกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าเป็นองค์กรที่มีความสมดุลกับชีวิต สามารถจัดการชีวิตได้อย่างลงตัว มีเวลาส่วนตัว มีคุณภาพชีวิตดี สะดวกในการเดินทางมาทำงาน

และอีกจำนวน 2 คนสุดท้าย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าเพราะบริษัทนี้เป็นบริษัทที่เราใฝ่ฝันอยากเข้ามาทำงานด้วยมากๆ และองค์กรมีความยืดหยุ่น

ตารางที่ 4.19 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ท่านเคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร จงอธิบาย”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|--------|---------------|-------------------|
| 1 | เคย | 21 | 70.00 |
| 2 | ไม่เคย | 9 | 30.00 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.19 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามคำถามว่าท่านเคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร จงอธิบาย พบว่าจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ตอบว่า “เคย” ในขณะที่อีกจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตอบว่า “ไม่เคย” โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่า “เคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้” จะมีวิธีการวางแผนและลำดับขั้นตอนการทำงานก่อน พร้อมทั้งมีการเข้าพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ รู้ว่าอะไรคือปัญหาหรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ลูกค้าเห็นและจดจำในด้านดี ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่า “ไม่เคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้” ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเพิ่งเข้ามาเริ่มปฏิบัติงานในองค์กรได้ไม่นาน ต้องใช้ระยะเวลาอีกสักพัก

4.4 ส่วนที่ 4 คำตอบของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อคำถามที่ว่า “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาองค์กร”

ตารางที่ 4.20 : คำตอบของกลุ่มตัวอย่างต่อคำถามที่ว่า “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาองค์กร”

| อันดับ ที่ | คำตอบ | จำนวน (คน) | คิดเป็น ร้อยละ |
|---------------|---|---------------|-------------------|
| 1 | ไม่มีข้อเสนอแนะ | 17 | 56.67 |
| 2 | ต้องการให้มีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น | 3 | 10.00 |
| 3 | เพิ่มสวัสดิการของพนักงานให้ครอบคลุมไปถึงลูกหรือครอบครัวของเขา เพิ่มค่ารักษาพยาบาลหรือเงินที่ใช้เพื่อการศึกษา และดูแลสุขภาพ จะมีผลทำให้ดึงดูดพนักงานคนอื่นๆ ให้อยากอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น | 2 | 6.67 |
| 4 | องค์กรควรรับผิดชอบต่อสิ่งที่พนักงานร้องขอไป ควรเปิดใจรับฟังปัญหาจากพนักงาน | 2 | 6.67 |
| 5 | จัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อทำให้คนในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น | 2 | 6.67 |
| 6 | ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้น | 1 | 3.33 |
| 7 | พนักงานควรมีความรักใคร่ปรองดองกันภายในทีม มีการช่วยเหลือและให้คำปรึกษากันในด้านต่างๆ ทำงานกันเป็นทีม ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | 1 | 3.33 |
| 8 | มีตำแหน่งงานน้อย ควรส่งเสริมคนในมากกว่าคนนอก | 1 | 3.33 |
| 9 | ควรปรับปรุงเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน | 1 | 3.33 |
| | รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.20 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกตามคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาองค์กร พบว่าจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม รองลงมาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตอบว่าต้องการให้มีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น ถัดมาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าควรมีการเพิ่มสวัสดิการของพนักงานให้ครอบคลุมไปถึงลูกหรือครอบครัวของเขา เพิ่มค่ารักษาพยาบาลหรือเงินที่ใช้เพื่อการศึกษาและการดูแลสุขภาพ จะมีผลทำให้ดึงดูดพนักงานคน

อื่นๆ ให้อยากอยู่กับองค์กร ได้นานขึ้น อีกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าองค์กรควรรับ
ตอบสนองกับสิ่งที่พนักงานร้องขอไป และควรเปิดใจรับฟังปัญหาจากพนักงาน ในขณะที่อีกจำนวน
2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตอบว่าองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อทำให้คนในทีมมี
ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น ถัดไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรควรมีการ
ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้น อีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33
ตอบว่าพนักงานในองค์กรควรมีความรักใคร่ปรองดองกันภายในทีม มีการช่วยเหลือและให้
คำปรึกษากันในด้านต่างๆ ทำงานกันเป็นทีม ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งเหตุผลนี้จะทำให้
พนักงานอยู่กับองค์กรและมีความผูกพันมากขึ้น ถัดมาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าใน
องค์กรมีตำแหน่งงานน้อย ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับคนในองค์กรให้มากกว่าคน
นอกองค์กร และสุดท้ายอีกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตอบว่าองค์กรควรปรับปรุงเป้าหมาย
ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน

จากตารางที่ 4.1 ถึง 4.20 แสดงถึงผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-
Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 30 คน ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยดังกล่าว มา
วิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับทฤษฎีที่ได้นำมาใช้ รวมถึงหาข้อสรุปที่ได้ว่ามีความ
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยอย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร
ในอนาคต ซึ่งรายละเอียดดังกล่าวจะอยู่ในบทถัดไป

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเยาวชนเรชนวัยในบริษัทฯ ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนเยาวชนเรชนวัยในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร ว่ามีอิทธิพลมาจากสิ่งใดบ้าง 2. เพื่อระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนเยาวชนเรชนวัยในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร และ 3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพัน ในองค์กรของผู้แทนเยาวชนเรชนวัย (Generation Y) ในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีอาชีพผู้แทนฯ รุ่นเยาวชนเรชนวัยในบริษัทฯในกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ วันเดือนปีเกิด อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์กร และเป้าหมายระยะเวลาที่ตั้งใจจะอยู่กับองค์กรของผู้แทนฯเรชนวัยในบริษัทฯ ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนฯเรชนวัยในบริษัทฯ ในกรุงเทพมหานคร ว่าสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษามาหรือไม่

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปรับปรุงเพิ่มเติมขององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้แทนฯเรชนวัยในบริษัทฯ ในกรุงเทพมหานคร

5.1 สรุปผลงานวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 มีสถานภาพโสดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ทำงานอยู่ในองค์กรที่เป็นบริษัทยาต่างประเทศจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีรายได้ต่อเดือน 60,000-70,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30

5.1.2 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์กร เป้าหมายและระยะเวลาที่ตั้งใจจะอยู่กับองค์กร พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร สามารถยอมรับและปรับตัวเพื่อทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งหากพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ก็จะเป็นผลดีกับตัวพนักงานเอง โดยเฉพาะการทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ามามีส่วนร่วม ในการอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรดีขึ้นด้วยการรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย และการดูแลลูกค้าหรือสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งถ้าการเข้ามามีส่วนร่วมดังกล่าวประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จะส่งผลกระทบต่อตนเองทำให้ตนเองมีคุณค่าและความภาคภูมิใจ ทำให้ตนเองมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลดีต่อตนเองทั้งในเรื่องของความก้าวหน้าและผลตอบแทนในการทำงานที่จะเพิ่มขึ้นตาม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบันที่ทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อไปอีกอย่างไม่มีกำหนด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80

5.1.3 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอรัลในบริษัทยาใน กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนการทำงานสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีสวัสดิการต่างๆดี มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 มีหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติดีช่วยเหลือกัน แร่ร่ประสพการณ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเหมือนคนในครอบครัว และค่อนข้างเป็นกันเองในการพูดคุยกัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 องค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าข้อดีขององค์กร คือ เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ค่าตอบแทนสูง มีสวัสดิการดี มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานให้เกียรติกัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าข้อเสียขององค์กร คือ เกิดความขัดแย้งขึ้นในทีมงาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสาเหตุที่เลือกปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ เพราะว่าเป็นองค์กรต่างชาติขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ ค่าตอบแทนดี สวัสดิการดี เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานดี มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานสูง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70

5.1.4 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอรัลในบริษัทยาใน กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปรับปรุงเพิ่มเติมขององค์กร พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาตอบว่าต้องการให้มีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ถัดมาตอบว่าควรมีการเพิ่มสวัสดิการของพนักงานให้ครอบคลุมไปถึงลูกหรือครอบครัวของเขา เพิ่มค่ารักษาพยาบาลหรือเงินที่ใช้เพื่อการศึกษาและการดูแลสุขภาพ จะมีผลทำให้ดึงดูดพนักงานคนอื่นๆ ให้อยากอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และตอบว่าองค์กรควรรับผิดชอบต่อสนองกับสิ่งที่พนักงานร้องขอไป และควรเปิดใจรับฟังปัญหาจากพนักงานจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และตอบว่าองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อทำให้คนในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ถัดไปตอบว่าองค์กรควรมีการ

ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว คล่องตัวมากยิ่งขึ้นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และตอบว่าพนักงานในองค์กรควรมีความรักใคร่ปรองดองกันภายในทีม มีการช่วยเหลือและให้คำปรึกษากันในด้านต่างๆ ทำงานกันเป็นทีม ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งเหตุผลนี้จะทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรและมีความผูกพันมากขึ้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และตอบว่าในองค์กรมีตำแหน่งงานน้อย ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับคนในองค์กรให้มากกว่าคนนอกองค์กร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และสุดท้ายตอบว่าองค์กรควรปรับปรุงเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา สามารถจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร ว่ามีอิทธิพลมาจากสิ่งใดบ้าง

จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลมาจากสิ่งต่างๆดังนี้

5.2.1.1 การมีทัศนคติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายที่องค์กรกำหนด

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของนอร์ทคราฟ และ นิล (Northcraft & Neale, 1990 อ้างถึงใน จุฑากาญจน์ เลาหะเดช, 2545) ข้อที่ 1 ความว่า “ความผูกพัน หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กร โดยมีองค์ประกอบโดยทั่วไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

โดยความผูกพันของสมาชิกองค์กร มิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์กรเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบทบาทและวิธีปฏิบัติของเขาที่มีต่อองค์กรด้วย

และทฤษฎีของเมาว์เคย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982) ความว่า “ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป”

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 ความว่า “..เห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กร สามารถยอมรับและปรับตัวเพื่อทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งหากพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ก็จะเป็นผลดีกับตัวพนักงานเอง โดยเฉพาะการทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของนอร์ทคราฟ และ นิล (ข้อที่ 1) และทฤษฎีของเมาว์เคย์, สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Mowday, Steers & Porter, 1982)

5.2.1.2 การสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานกับองค์กร

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของเมาว์เคย์ (Mowday, 1981) อ้างถึงใน นันทนา ผ่องแผ้ว, 2544) ความว่า “ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นจนนำไปสู่การประสบความสำเร็จขององค์กร”

และยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของบัคชานแน (Buchanan, 1979) อ้างถึงใน คุณดาว สุภจิตกุลชัย, 2546) ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ความว่า “ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ความผูกพันที่มีต่อค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนว่าเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ ด้วยความเต็มใจ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร วันชะลี แก้วดวง (2548, หน้า 10) กล่าวว่า ความภักดีคือระดับความมากน้อยที่บุคลากร

อยากจะดำรงอยู่กับองค์กร ความรู้สึกที่อยากจะเป็นเจ้าขององค์กร และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการประเมินองค์กรในทางที่ดีโดยมีระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ และการมีส่วนร่วมในองค์กรถือเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต อีกทั้งทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวก และมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป”

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ความว่า “จะสร้างสรรคให้องค์กรดีขึ้นด้วยการรับผิดชอบในเรื่องของการทำยอดขายให้ตรงตามเป้าหมาย และการดูแลลูกค้าหรือสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของเมอว์เดย์และบัคชาแนน

5.2.1.3 คำตอบแทนการทำงาน

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) ข้อที่ 1 ความว่า “ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของทุกคนเพื่อความอยู่รอดของชีวิต”

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ความว่า “คำตอบแทนการทำงานสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของมาสโลว์ ข้อที่ 1

5.2.1.4 สวัสดิการต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) ข้อที่ 2 ความว่า “ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่มากขึ้นกว่าการเอาตัวรอดของชีวิตแต่รวมไปถึงความปลอดภัยทางด้านต่างๆ เช่น การประกันสุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรม”

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ความว่า “สวัสดิการต่างๆดี มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานดี”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของมาสโลว์ ข้อที่ 2

5.2.1.5 การได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) ข้อที่ 3 ความว่า “ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการถูกยอมรับจากบุคคลอื่น การมีเพื่อน การมีสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยองค์กรอาจมีการกระตุ้นด้วยการสร้างกิจกรรมร่วมกัน”

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ความว่า “หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดี ช่วยเหลือกัน แร่้ประสบความสำเร็จต่อกัน มีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นเหมือนคนในครอบครัว และค่อนข้างเป็นกันเองในการพูดคุยกัน”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของมาสโลว์ ข้อที่ 3

5.2.1.6 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) ข้อที่ 4 ความว่า “ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียง เช่น การได้รับรางวัลเพื่อบ่งบอกถึงความสามารถ ความสำเร็จของบุคคล เพื่อให้มีคณมายกย่องชมเชย”

ดังคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ความว่า “องค์กรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้พนักงานปรับเปลี่ยนตำแหน่งขึ้นได้ตามความเหมาะสม”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามทฤษฎีของมาสโลว์ ข้อที่ 4

5.2.1.7 ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (2004) ความว่า “ความผูกพันของพนักงาน เป็นสิ่งที่แสดงออกได้ทางพฤติกรรม ซึ่งหากพนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร พนักงานจะพยายามสร้างผลงานดีๆ ให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพฤติกรรม 3 สิ่งนั้น มีดังต่อไปนี้

Say คือ การที่พนักงานพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก ทางที่ดี แก่บุคคลรอบข้าง และมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรในทางบวก พนักงานที่มีความผูกพันองค์กรจะพูดถึงบริษัทในแง่ดี แต่หากมีคนพูดถึงบริษัทในแง่ลบแล้วนั้น ตัวพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะไม่ร่วมนินทาองค์กรแต่จะพยายามพูดถึงสิ่งที่ดีขององค์กรให้คนอื่นเห็นว่าองค์กรดีอย่างไร ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรจะเป็นเหมือนทูตในการสื่อสารองค์กรในทางที่ดี

ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบด้วย ดังนั้นเมื่อไรที่พนักงานกล่าวถึงบริษัทในแง่ลบ ถือว่าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร หรือ มีความผูกพันแต่น้อย

Stay คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการทำงานกับองค์กร ไม่มีความคิดที่จะย้าย หรือเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะถูกทาบทามและได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าเช่นนี้ เรียกว่า Stay

Strive คือ การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถ และทำหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุดให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ และปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ คอยถามตนเองว่ายังมีอะไรที่ทำได้ดีกว่านี้ ในหน้าที่ของตนเองที่สามารถทำได้

ดังกล่าวให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ความว่า “องค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงาน ค่าตอบแทนสูง มีสวัสดิการดี มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานให้เกียรติกัน”

ผลการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องตามแนวคิดของ Hewitt Associates

5.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาเจเนอเรชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. เกิดความขัดแย้งขึ้นในที่งาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าที่ดูแล
2. ระบบขั้นตอนในการทำงานค่อนข้างเยอะและจุกจิก
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น
4. ลักษณะของแผนงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีแบบแผนที่ไม่ชัดเจน
5. งานค่อนข้างหนัก พนักงานไม่เพียงพอกับงาน มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา
6. หัวหน้าผู้ใหญ่อ้างบนที่มีสไตล์การทำงานแบบเดิมๆ ไม่เปิดรับสิ่งใหม่ๆ และไม่มองในสถานการณ์ตลาดปัจจุบัน ไม่รับฟังความคิดเห็น
7. ขาดความเป็นทางการในการประชุม

8. การประสานงานระหว่างต่างชาติและคนไทยค่อนข้างมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก มีปัญหาด้านการสื่อสาร และองค์กรไม่มีการรับคนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเนื้องานนั้นเข้ามาทำงาน
9. ควรมีการพัฒนาบุคคลให้เติบโตไปในองค์กร
10. สถานที่ตั้งบริษัทอยู่ในแหล่งที่มีการจราจรติดขัด ไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงาน
11. เป็นองค์กรที่ไม่มีความสมดุลกับชีวิต ไม่สามารถจัดการชีวิตได้อย่างลงตัว ไม่มีเวลาส่วนตัว คุณภาพชีวิตไม่ดี

5.2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของผู้แทนยาเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

5.2.3.1 ต้องการให้มีการปรับค่าตอบแทนให้สูงขึ้น รวมทั้งมีความเป็นไปได้ในการได้ค่าตอบแทน เมื่อทำเป้าหมายได้บรรลุผลแล้ว

5.2.3.2 ควรมีการเพิ่มสวัสดิการของพนักงาน ให้ครอบคลุมไปถึงบุตรหรือครอบครัวของพนักงาน เช่น เพิ่มค่ารักษาพยาบาลหรือเงินที่ใช้เพื่อการศึกษา เพื่อการดูแลสุขภาพ และเพื่อประโยชน์อื่นๆ จะมีผลทำให้ดึงดูดพนักงานแต่ละคน ให้อยากอยู่ร่วมกับองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

5.2.3.3 องค์กรควรรับผิดชอบต่อสิ่งที่พนักงานร้องขอไป และควรเปิดใจรับฟังปัญหาจากพนักงาน ไม่ปิดกั้นในการแสดงความคิดเห็น

5.2.3.4 องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อช่วยสานสัมพันธ์ ทำให้คนในทีมมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น

5.2.3.5 องค์กรควรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความรวดเร็วคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

5.2.3.6 พนักงานในองค์กรควรมีความรักใคร่ปรองดองกันภายในทีม มีการช่วยเหลือและให้คำปรึกษากันในด้านต่างๆ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีการทำงานกันเป็นทีมซึ่งเหตุผลนี้จะทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรและมีความผูกพันมากขึ้น

5.2.3.7 ควรส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเปิดโอกาสให้กับคนในองค์กร มากกว่าคนนอกองค์กร

5.2.3.8 องค์กรควรปรับปรุงเป้าหมายขององค์กรเอง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลาดในปัจจุบัน และมองสถานการณ์ตามความเป็นจริงรวมถึงความเป็นไปได้

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนอเรชั่นวายเพียงกลุ่มเป้าหมายเดียวเท่านั้น ทำให้ไม่ทราบถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเจนอเรชั่นอื่นๆ จึงไม่สามารถนำมาหาข้อแตกต่างกันได้ว่ากลุ่มเป้าหมายแต่ละเจนอเรชั่น ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งใดมากที่สุด ที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

5.4.1 สำหรับข้อเสนอแนะในระยะสั้น ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร เป็นการละลายพฤติกรรม ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานทั้งกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ซึ่งพนักงานจะค่อยๆ ซึมซับความรู้สึกที่ดีจนเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างแท้จริง

5.4.2 สำหรับข้อเสนอแนะในระยะยาว งานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความผูกพันขององค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันอุตสาหกรรมยายังคงมีอัตราการออกของพนักงานที่ค่อนข้างสูง นั้นหมายความว่าพนักงานไม่ค่อยมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการทำวิจัยพบว่าผู้บริหารควรกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายในการช่วยแนะแนวทางให้ทุกฝ่ายออกแบบนโยบายการปฏิบัติงานที่เหมาะสม หรือกิจกรรมที่ทำให้พนักงานทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในบริษัทมากยิ่งขึ้นดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารควรเปิดใจรับฟังพนักงานเวลาเกิดปัญหา ไม่ปิดกั้นความคิด รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มองถึงสถานการณ์ตลาดในความเป็นจริง ณ ปัจจุบัน เพื่อช่วยกันแก้ไขสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน ควรมีความยืดหยุ่นซึ่งกันและกัน และควรจัดให้มีสวัสดิการครอบคลุมดูแลไปถึงครอบครัวของพนักงาน หรือมีการส่งเสริมให้โอกาสแก่พนักงานในองค์กรให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยบริษัทควรเล็งเห็นถึง

ความสำคัญในแต่ละปัจจัยเหล่านี้ เพราะหากพนักงานรู้สึกว่างค์กรมีความมั่นคง ไม่ว่าจะเป็ความมั่นคงของชื่อเสียงองค์กรหรือความมั่นคงในการดูแลพนักงาน รวมไปถึงการที่องค์กรเห็นความสำคัญของตัวพนักงาน จะก่อให้เกิดการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก็จะเริ่มมีความคิดเห็นที่ไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร การยอมรับต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายที่องค์กรกำหนด และทำให้พนักงานจะมีความตั้งใจมีความพยายามในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลที่จะดึงดูดให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น นอกเหนือไปจากเรื่องของค่าตอบแทนในการทำงานที่เหมาะสม

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกันทั้งหมด เพราะจะทำให้การนำผลการวิจัยไปใช้จะเกิดประโยชน์มากที่สุด เนื่องจากจะได้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่อยู่ภายใต้้นโยบายเดียวกันทั้งหมด และควรศึกษาทัศนคติของผู้แทนยาในกลุ่มเจเนอเรชั่นต่างๆ เช่น เจเนอเรชั่นX เจเนอเรชั่นY เจเนอเรชั่นZ แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงานในแต่ละเจเนอเรชั่นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำมาปรับใช้กับองค์กรให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม

บรรณานุกรม

- จิตต์ชนก เอื้อชลินกุล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มพนักงาน Generation Y ในองค์กรต่างๆในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิตติพร วิษัฒ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑาทกาญจน์ เลาหะเดช. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล กบินทร์บุรี. ปัญหาพิเศษ, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุลดาลัด ฉวีสุข. (2559). การศึกษาทัศนคติของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความผูกพันขององค์กร บริษัทการให้บริการงานรับจ้างเหมาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT Outsourcing) แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐ เลิศพงษ์ศ. (2560). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐปภัทร์ ตั้งพานทอง. (2560). ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษาเกษตรกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพรัตน์ ตั้งเวนิชเจริญสุข. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของผู้แทนยา. การค้นคว้าอิสระ, เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมาย ทฤษฎีวิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมพ์พิสุทธิ์ ตั้งฤกษ์วราสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทุ่มเทของพนักงานธนาคาร กลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิศิษฐ์ ปกรณ์มณีรัตน์. (2559). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาเกี่ยวกับบริษัทเอกชนจำหน่ายเม็ดพลาสติก. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แพรวดาว พงศาจารุ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากร บุคคล ช่วงอายุเจนเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณี เพชรเบญจกุล. (2557). ปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัฐพล พุกเจริญ. (2558). ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชั่น (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัท XXX. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลลิตา พรรณพนาวัลย์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการ มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพล ประทีปวรคุณ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับ ปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิทธิศักดิ์ มณีฉาย. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อชิษฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการ มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อารีย์ญา คิลกพัฒน์มงคล. (2561). ปัจจัยเรื่องสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของผู้แทนยาในบริษัทยาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุกฤษณ์ ดิยะเจริญศรี. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มธุรกิจร้านอาหารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์, ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร เพื่อ 1. ตอบวัตถุประสงค์ว่าความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลมาจากสิ่งใดบ้าง 2. เพื่อระบุปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการตัดสินใจลาออกของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา และสร้างความผูกพันในองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวาย(Generation Y) ในบริษัทยาในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) และใช้แบบคำถามเป็นเครื่องมือประกอบการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นและชัดเจน โดยการสัมภาษณ์จะใช้คำถามปลายเปิดเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ซึ่งคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับ เพศ วันเดือนปีเกิด อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์กร เป้าหมายและระยะเวลาที่ตั้งใจจะอยู่กับองค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร ว่าสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษามาหรือไม่

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การปรับปรุงเพิ่มเติมขององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของผู้แทนยาเจนเนอร์ชั่นวายในบริษัทยา ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งอย่างไรก็ตาม รายละเอียดของคำตอบ ผู้วิจัยจะมีการสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนและตรงประเด็นตามหัวข้องานวิจัย

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ-นามสกุล

.....

วัน.....เดือน.....ปีเกิด.....อายุ.....ปี

เพศ ชาย หญิง

สถานภาพ โสด สมรส

หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อื่นๆ โปรดระบุ.....

มีบุตร มี จำนวน.....คน ไม่มี

ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี

ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

โปรดระบุคณะที่ทำการศึกษา

.....

.....

อาชีพ

.....

.....

ลักษณะงานที่ทำ

.....

.....

องค์กรที่ท่านทำงานในปัจจุบัน บริษัทฯต่างประเทศ บริษัทฯในประเทศ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

ช่วงระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาท 50,001 – 60,000 บาท

60,001 – 70,000 บาท 70,001 บาทขึ้นไป

ระยะเวลาที่เริ่มงานจนถึงปัจจุบัน

.....

ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา

.....

.....

ทัศนคติต่อองค์กรที่ผ่านมา

.....

ลักษณะของงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่ต้องการ

.....

ลักษณะขององค์กรรวมไปถึงบรรยากาศในการทำงานที่ท่านต้องการ

.....

ส่วนที่ 2 : ทัศนคติที่มีต่อองค์กร

1. ท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อเป้าหมาย ค่านิยม รวมถึงนโยบายขององค์กรที่ท่านทำงาน
2. ท่านสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรดีขึ้นได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
3. ถ้าการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรของท่าน ในการอุทิศตนเองเพื่อทำให้องค์กรดีขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ประสบความสำเร็จ ท่านคิดว่าจะมีหรือไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านเอง/อย่างไร
4. ท่านร่วมงานกับองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำงานอยู่มาเป็นระยะเวลาเท่าใด และท่านตั้งเป้าหมายว่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ต่อเป็นระยะเวลาเท่าใด (พร้อมระบุเหตุผล)

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรในด้านต่างๆ (จงอธิบายแต่ละด้านอย่างละเอียด)

- ด้านค่าตอบแทนการทำงาน
- ด้านสวัสดิการต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- อื่นๆ

6. ข้อดีและข้อเสียขององค์กรที่ท่านทำงานงานอยู่มีอะไรบ้าง
7. สาเหตุที่ทำให้ท่านเลือกปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ (ซึ่งทำให้ท่านสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น) คืออะไร
8. ท่านเคยปฏิบัติงานได้เกินเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร จงอธิบาย

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

