

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2562



นางสาวมัทนา ควะชาติ  
ผู้วิจัย

สุภรักษ์ สุริยพันธ์เกียรติแก้ว,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

สุเทพ นิ่มสาย,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อาภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

ภูมิพัฒน์ พงศ์พฤทธิกุล,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมารวมทั้งให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยเสมอ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำชี้แนะจนทำให้สารนิพนธ์ สำเร็จเป็นฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาอันมีค่าร่วมตอบ แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระนี้ และขอขอบคุณกัลยาณมิตรของผู้วิจัย เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาลัยการจัดการ สาขาการจัดการธุรกิจ รุ่น 20C ทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ จนกระทั่งงานวิจัย ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจ สำคัญในการศึกษา และทำให้สามารถทำงานวิจัยชิ้นนี้ออกมาสำเร็จได้ หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนถึงผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

มัทนา ควะชาติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

THE FACTORS THAT CONTRIBUTE TO EMPLOYEE ENGAGEMENT OF GENERATION Y  
IN TECHNOLOGY DIVISION, BANGKOK

มัทนา ควะชาติ 6050352

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.D., สุเทพ นิมสาช, Ph.D., ภูมิพัฒน์  
พงศ์พฤทธิกุล, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของ  
พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประกอบด้วย  
3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน  
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง  
ทั้งหมด จำนวน 205 คน จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

จากการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารองค์กรพบว่า มี 3 ด้านที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านคุณภาพชีวิต และ  
3 ด้านที่ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านการบริหารค่าตอบแทน ด้านบรรยากาศในองค์กร  
และด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่า มี 4 ด้านที่มีผลต่อ  
ความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความ  
หลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ  
ด้านที่ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านผลป้อนกลับของงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ใน  
การทำงานนั้นในทุกด้านมีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งหมด

คำสำคัญ: ความผูกพัน/ องค์กร/ พนักงานบริษัท/ เทคโนโลยีสารสนเทศ/ เจนเอเรชั่นวาย

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามงานวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	7
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	8
2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์	8
2.2.2 แนวคิดของ Hewitt Associates	10
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร	11
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น	16
2.4.1 คำจำกัดความและคุณลักษณะของ เบบี้บูมส์ (Baby Boom)	16
2.4.2 คำจำกัดความและคุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)	17
2.4.3 คำจำกัดความและคุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย	29
2.7 สมมติฐานงานวิจัย	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>32</b>
3.1 วิธีการศึกษา	32
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	33
3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	33
3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	33
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.5 ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.6 วิธีการเก็บข้อมูล	36
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	37
3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	37
3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	38
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>40</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4.2.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กร	43
4.2.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน	48
4.2.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	53
4.2.5 ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กร	58
4.2.6 ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)	62
4.2.7 ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	69
4.2.8 สรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐาน	76

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	<b>79</b>
<b>สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>79</b>
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
5.1.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	80
5.1.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กร	81
5.1.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน	81
5.1.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	82
5.1.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นระดับความผูกพันองค์กร	83
5.1.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาพรวมของทั้ง 3 ปัจจัย	83
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	88
5.2.1 อภิปรายผลการศึกษาด้านการบริหารองค์กร	88
5.2.2 อภิปรายผลการศึกษาด้านลักษณะงาน	91
5.2.3 อภิปรายผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	94
5.3 ข้อเสนอแนะ	96
5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารองค์กร	96
5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านลักษณะงาน	98
5.3.3 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	99
5.3.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	106
5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย	107
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>108</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>112</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	113
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>122</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	สรุปลักษณะประกอบความผูกพันองค์กรในด้าน การบริหารองค์กร, ลักษณะงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	15
2.2	ความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละเจนเนอเรชั่น	19
2.3	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3.1	เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามในงานวิจัย	35
3.2	สรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha)	36
3.3	เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	38
3.4	เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	39
4.1	แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับองค์กรปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน	42
4.2	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ในปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม	43
4.3	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านภาวะผู้นำ จำแนกเป็นรายชื่อ	44
4.4	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ	45
4.5	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริหารค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายชื่อ	46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพชีวิต จำแนกเป็นรายชื่อ	46
4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบรรยากาศในองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ	47
4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านโอกาสในการพัฒนาและ ความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	48
4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม	49
4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	50
4.11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความหลากหลายของงานจำแนกเป็นรายชื่อ	50
4.12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความมีเอกลักษณ์ของงานจำแนกเป็นรายชื่อ	51
4.13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านผลป้อนกลับของงานจำแนกเป็นรายชื่อ	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจำแนก เป็นรายข้อ	52
4.15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม	53
4.16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมี ความสัมพันธ์ต่อองค์กรจำแนกเป็นรายข้อ	54
4.17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็น ที่พึงพาได้จำแนกเป็นรายข้อ	55
4.18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความ คาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรจำแนกเป็นรายข้อ	56
4.19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กรจำแนกเป็นรายข้อ	57
4.20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพันต่อ องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม	58

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก จำแนกเป็นรายชื่อ	59
4.22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความปรารถนาที่จะดำรง การเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) จำแนกเป็นรายชื่อ	60
4.23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ (Strive) จำแนกเป็นรายชื่อ	61
4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยด้านบริหารองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร	62
4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับ ความผูกพันต่อองค์กร	65
4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสัมพันธระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร	67
4.27 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กร	69
4.28 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน	71
4.29 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.30	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารองค์กร, ด้านลักษณะงาน, ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	75
4.31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ระหว่าง ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	77
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ระหว่าง ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	84
5.2	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านบริหารองค์กร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	84
5.3	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	86
5.4	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	87
5.5	สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย	101

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	แบบจำลองวัดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของHewitt Associate	11
2.2	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	29
4.1	แสดงระดับความผูกพันองค์กรในแต่ละด้าน	58



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ศตวรรษที่ 21 ถือเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ซึ่งล้วนแต่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัวและดำเนินธุรกิจ ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องปรับตัวและยกระดับสมรรถนะของบุคคลในองค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนสามารถเป็นกำลังสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ยุค Thailand 4.0 ซึ่งเป็นเรื่องของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่เน้นการแก้ปัญหาให้ประเทศหลุดพ้นจากการติดกับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) จากระบบเศรษฐกิจที่เน้นการผลิตโดยใช้แรงงาน เครื่องจักรและทรัพยากร เปลี่ยนมาเป็นการผลิตบนฐานความรู้และเทคโนโลยี

องค์กรจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรให้เท่าทันองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้น มีการวางแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ถูกผลักดันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันและอนาคต จากข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุให้ตำแหน่งงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถูกจัดเป็นที่ต้องการของตลาดมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในประเทศไทยของทั้งปี 2560 และ 2562 (JobsDB, 2562) เนื่องจากอัตราการเพิ่มของผู้ที่มีงานทำในสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีแนวโน้มลดลง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในธุรกิจ

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้เกิดความท้าทายต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการรักษาบุคลากรที่มีอยู่ ลดความเสี่ยงของปัญหาเรื่องการแย่งชิงบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากบริษัทคู่แข่งหรือผู้ประกอบการในธุรกิจที่คล้ายคลึงกันที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า ส่งผลในแง่ลบต่อองค์กรจากการประสบปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Turnover) ทำให้ขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันลดลง เนื่องจากการสูญเสียความรู้ ความชำนาญที่มีติดตัวพนักงานให้กับบริษัทคู่แข่งไปด้วย ทำให้เกิดต้นทุนในการบริหารงานทั้งทางตรง คือ การเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา และทางอ้อม คือ การขาดความน่าเชื่อถือ เสี่ยงภาพพจน์ของบริษัท ดังนั้นการลงทุนในด้าน การรักษา

พนักงานนั้น ย่อมให้ผลดีกว่าค่าใช้จ่ายจากการสรรหาและทดแทน (Michell et al., 2001) ซึ่งการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร ควรเริ่มจากการศึกษา ทำความเข้าใจความต้องการและคุณลักษณะของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในแต่ละเจนเนอเรชันนั้นมีคุณลักษณะเด่นที่แตกต่างกัน เป็นผลให้ลักษณะนิสัยและรูปแบบการทำงานแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะความอดทนและความทุ่มเทในงาน งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ มีความมุ่งมั่นทุ่มเทสูงกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวายอย่างเห็นได้ชัด (Jeongdoo & Dogan, 2012) แต่งานวิจัยเกี่ยวกับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเนอเรชันวายยังมีไม่มากนัก โดยในปัจจุบันนี้คนในกลุ่มนี้ได้ก้าวเข้าสู่โลกแห่งการทำงานและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจมากขึ้น แต่ปัญหาพฤติกรรมที่พบตามมา คือ คนในเจนเนอเรชันนี้มักไม่มีความอดทน และต้องการทำงานตามแบบฉบับของตนเอง ทำให้คนกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์กรที่ต่ำ (Jeongdoo & Dogan, 2012)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะมุ่งทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความต้องการของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวาย และเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานความเป็นไปได้และถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความทุ่มเททำงานและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร และผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น

## 1.2 คำถามงานวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถเสริมสร้างความผูกพันองค์กรขององค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา การวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในองค์กร และครอบคลุมปัจจัยซึ่งกำหนดไว้เป็นตัวแปรต้นทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่

- ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร
- ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ขอบเขตกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือ พนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ซึ่งเกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2542

3. ขอบเขตด้านเครื่องมือ เลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเดือน มิถุนายน พ.ศ.2562 เป็นระยะเวลา 1 เดือน



## 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความผูกพันในองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง สภาพ และลักษณะของพนักงานที่แสดงออกในการพยายามอย่างสุดความสามารถ พุ่มเททั้งร่างกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

- การพูดถึงองค์กรในด้านบวก (Says) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและการพูดถึงองค์กรในแง่บวก หรือในทางที่ดีเสมอ เมื่อสนทนากับผู้อื่น มีความภูมิใจ และยินดีในการที่กล่าวถึงองค์กรของตน รวมถึงความรู้สึกปรารถนาดีต่อองค์กร

- ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่อยากเข้าเป็นสมาชิก และดำรงอยู่ในองค์กร

- ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) หมายถึง การใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร พร้อมทั้งช่วยเหลือ ห่วงใย และสนับสนุน และพัฒนาปรับปรุงองค์กร

2. พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานขององค์กร โดยจัดกลุ่มอาชีพของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังต่อไปนี้ (กลุ่มสถิติแรงงาน, 2560)

- รหัสอาชีพ 25 คือ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นักวิเคราะห์และพัฒนาซอฟต์แวร์และโปรแกรมประยุกต์

- รหัสอาชีพ 35 คือ ช่างเทคนิคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. เจเนอเรชันวาย (Generation Y) หมายถึง กลุ่มประชากรที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2523-2542

4. การบริหารองค์กร (Organization Management) หมายถึง การดำเนินการหรือการบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถในการนำสภาพคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมของหัวหน้า และผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ให้ความสำคัญกับบุคลากร ยินดีรับฟังความคิดเห็น ให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของบุคลากร รวมถึงสามารถพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีได้

- วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture/Practice) หมายถึง แนวทางหรือแบบแผนที่องค์กรยึดถือปฏิบัติ ประกอบไปด้วยนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือเป้าหมายขององค์กร กระบวนการทำงาน และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

- การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) หมายถึง การดำเนินการหรือการบริหารจัดการขององค์กรเกี่ยวกับค่าตอบแทน (Pays) และสวัสดิการต่าง ๆ (Benefits) ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน หรือสิ่งตอบแทนโดยรวม ทั้งในเรื่องของความเหมาะสม และเป็นธรรม

- คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง การดำเนินการ หรือการบริหารจัดการขององค์กรเกี่ยวกับระดับสภาพการดำรงชีวิตหรือความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร ในเรื่องของการให้ความสำคัญ และดูแลเอาใจใส่บุคลากรการให้ความสำคัญ และส่งเสริมเรื่องสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร รวมถึงชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

- บรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ทำงาน

- โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน (Career Development) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือบุคลากรในการบริหารจัดการ และพัฒนาอาชีพของตน กำหนดให้บุคลากรได้รับโอกาสในการเพิ่มทักษะ และความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะในการทำงาน และกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อสร้างโอกาสในความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน

5. ลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึง องค์ประกอบและสิ่งทีแสดงให้เห็นเกี่ยวกับงาน ดังต่อไปนี้

- ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มความสามารถ และมีอิสรภาพ สามารถใช้ดุลพินิจของตนในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่

- ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความท้าทาย หรือกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน การใช้ความรู้ และความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดใหม่ๆ และพนักงานได้ใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย (Multi Skills) และลักษณะงานไม่ซ้ำซากจำเจ

- ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความเด่นชัด หรือชัดเจนในเรื่องของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และขอบเขตงาน รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับ

- ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การได้รับข้อมูลและข้อคิดเห็นป้อนกลับ ของตัวเองจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า เพื่อใช้ในการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

- งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่ได้ติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะตนเอง และพัฒนาผลงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและเป็นเจ้าขององค์กร

6. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ในช่วงปฏิบัติงานแบ่งได้ เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร

- ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง รู้สึกวางใจ อุ่นใจ ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง

- ความคาดหวัง ที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่หวังว่าจะได้ผลตอบแทนจากการทำงาน

- ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง ทักษะติดต่อคนในองค์กร หากมีทักษะที่ดีจะทำให้บรรยากาศการทำงานดี เกิดความรัก และช่วยเหลือกันในองค์กร

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร
3. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทัศนคติของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละเจนเนอเรชันต่อความผูกพันองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีหัวข้อในการวิจัยดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของความผูกพันองค์กร
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชัน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดงานวิจัย
7. สมมติฐานงานวิจัย

#### 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Steers, M.; & Porter L.W. (1983) (มติษา โล่ห์เจริญกาล, 2558: 6, ชูชัย สมितिไกร, 2554: 317) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป นอกจากนี้ความผูกพันองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรในลักษณะหนึ่งประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความเชื่อมั่น ขอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างยิ่งยวดที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กรมาใช้วัดในส่วนของตัวแปรตามเพื่อศึกษาความสัมพันธ์

มาวเดย์และคนอื่น ๆ (Mowday, et al.1982: 35 อ้างถึงใน ธัญกิตต์ จันทร์ศมี, 2557: 27) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรด้วยนั่นเอง

ภรณ์ กิรีดิบุตร (2529: 97 อ้างถึงใน ธัญกิตต์ จันทร์ศมี, 2557: 27) กล่าวว่าความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กรทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง บุคคลที่มีความตั้งใจ และกระตือรือร้น (Passionate) ในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะของความรู้สึก พฤติกรรมและทัศนคติต่อองค์กรในเชิงบวก โดยพนักงานจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมต่อองค์กร ดังนั้น พนักงานจะเกิดความตั้งใจ และทุ่มเททำงานให้แก่ องค์กรอย่างสุดกำลังความสามารถ ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิดและองค์ความรู้เรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยเลือก 2 แนวคิด ดังนี้

### 2.2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (อ้างถึงในนิตยา บ้านโก๋, 2558)

นักจิตวิทยาชื่อเดวิด ซี. แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ที่เกี่ยวกับการจูงใจซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดของการเรียนรู้อย่างใกล้ชิด ตามทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนเราจะมีเพียง 2 ชนิดคือความต้องการมีความสุขสบาย และ ความต้องการปลอดจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้นต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดย วิธีการเรียนรู้แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขนขวายหาสิ่งต่าง ๆ มากคล้าย ๆ กัน จึงต่างมีประสบการณ์ความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกันแต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาดของความต้องการที่จะมีมากน้อยแตกต่างกันไป และเขายังมีความเชื่อว่าการจูงใจของคนมีพื้นฐานได้มาจากวัฒนธรรมของสังคม โดยเชื่อว่ามาจากความต้องการการเรียนรู้ (Learned Need) อยู่ 3 สิ่งคือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement)

ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for power) เขาแนะนำว่าเมื่อมีความต้องการ ที่เข้มแข็งในบุคคลก็จะทำให้ผู้นั้นมีพลังที่จะสร้างการปฏิบัติ พฤติกรรมให้มีความเข้มแข็งทางอารมณ์มีผลต่อการกระตุ้นและจูงใจจะใช้พฤติกรรมที่นำไปสู่ความพอใจและให้ความชำนาญและความสามารถเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

กล่าวว่า ทฤษฎีนี้อธิบายความสำเร็จที่ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทน ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว ในช่วงปี ค.ศ.1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้ว ให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนดได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีความใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูง มักต้องการทำงานใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้รับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา มีอิสระตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการงานที่ระดับยาก/ง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้มีความก้าวหน้าในงานเพื่อพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว แมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อ ให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

### 2.2.2 แนวคิดของ Hewitt Associates

เป็นบริษัทที่ปรึกษามีมุมมองในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรว่า ระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรว่าสามารถแสดงออกมาได้ 3 พฤติกรรม โดยพิจารณาได้จาก (Hewitt Associate, 2004 อ้างถึงใน ธัญกิติ์ จันทศรี, 2557: 31)

1. การพูด (Say) คือ การพูดถึงองค์กรเฉพาะในแง่บวกต่อผู้ร่วมงานและมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับบุคคลภายนอกในทางบวก
2. การดำรงอยู่ (Stay) คือ การที่พนักงานปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
3. การใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ (Strive) คือ การทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด มีความเป็นไปได้ที่จะช่วยเหลือหรือสนับสนุนเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจขององค์กร

โดยได้ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานกว่า 6.7 ล้านคนใน 2,900 องค์กรทั่วโลก และได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมี 6 ประการ ดังนี้

1. แนวปฏิบัติขององค์กร (Company Practices) หมายถึง สิ่งที่องค์กรเป็นอยู่หรือ คาดหวังที่จะเป็นเช่นค่านิยมองค์กรปรัชญา ภาพลักษณ์ขององค์กรรวมถึงจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายขององค์กร
2. ลักษณะงาน (Work) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือลักษณะงานที่พนักงานได้รับมอบหมายจากองค์กร
3. สิ่งตอบแทนโดยรวม (Total Rewards) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัสการได้รับการยอมรับ เป็นต้น
4. คุณภาพชีวิต (Quality of Life) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ใช้ในชีวิตการทำงานของแต่ละคน
5. โอกาสที่ได้รับ (Opportunity) หมายถึง โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ภายใน องค์กร รวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

6. บุคลากร (People) หมายถึง ผู้ร่วมทำงานด้วยโดยรวมถึงแนวความคิด ทักษะคิ ของผู้มีความรู้ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางในการที่จะไปถึงจุดมุ่งหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรตลอดจนความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานใน องค์กรทั้งในระดับเดียวกัน สูงกว่า หรือต่ำกว่า

จากรายละเอียดที่ได้กล่าวสรุปมาทั้งหมดตามข้างต้น ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานสามารถแบ่งเป็นเป็นแบบจำลองได้ตามรูปภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองวัดความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของHewitt Associate ที่มา: Hewitt Associate, 2011

### 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

ทางผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรจากงานวิจัย และบทความทางวิชาการต่าง ๆ มากมาย และได้รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ 2 รูปแบบ โดยทั้ง 2 รูปแบบนี้ เป็นปัจจัยที่มีส่วนคล้ายคลึงกันและมีการต่อยอดของปัจจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



พอร์เตอร์ และ สตีเวิร์ส (1983 อ้างถึงในลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและแบ่งลักษณะปัจจัย ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (เอกพงษ์ อึ้งคำ, 2556 อ้างถึงใน โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557; ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560)

1. ลักษณะส่วนตัว ของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ความต้องการความสำเร็จ
2. โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) มีแบบแผนและหน้าที่ชัดเจนสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานได้ตัดสินใจมีส่วนร่วม เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. ลักษณะบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ได้รับมอบหมายความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนผลผลิตกลับของงาน
4. ประสบการณ์ทำงาน (Work Experience) เช่นทัศนคติที่มีผลต่อองค์กร การได้รับการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในองค์กร

สตีเวิร์ส (1977 อ้างถึงใน โชติกา วาณิชย์โรจนรัตน์, 2557; จิตติพร วิชิต, 2561) แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่ปฏิบัติของแต่ละคนจะส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรที่แตกต่างกัน หากลักษณะงานที่ปฏิบัติดีจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ถึงแม้ผลงานจะยังไม่ดีก็ตามแต่พนักงานจะเพิ่มความทุ่มเทงานให้มากขึ้นซึ่งลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรมีดังนี้
  - ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มความสามารถ และมีอิสรภาพ สามารถใช้ดุลพินิจของตนในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่
  - ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มความสามารถ และมีอิสรภาพ สามารถใช้ดุลพินิจของตนในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่
  - ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความเด่นชัด หรือชัดเจนในเรื่องของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และขอบเขตงาน รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับ
  - ผลป้อนกลับของงาน หมายถึง การได้รับข้อมูลและข้อคิดเห็นป้อนกลับ ของตัวเอง จากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า เพื่อใช้เป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่
  - งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่ได้ติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะตนเอง และพัฒนาผลงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และเป็นเจ้าขององค์กร

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ในช่วงปฏิบัติงาน แบ่งได้ เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- ความรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าคุณเองมีคุณค่าต่อองค์กร
- ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพาได้ หมายถึง รู้สึกวางใจ อุ่นใจ ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง
- ความคาดหวัง ที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่หวังว่าจะได้ผลตอบแทนจากการทำงาน
- ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง ทักษะติดต่อคนในองค์กร หากมีทักษะที่ดีจะทำให้บรรยากาศการทำงานดี เกิดความรักและช่วยเหลือกันในองค์กร

Hewitt Associates (2004 อ้างถึงใน จิตติพร วิชิต, 2561) ได้เสนอโมเดลความผูกพันองค์กร ประกอบด้วย 6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร คือ

1. บุคคล (People) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (Senior Leadership) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) ผู้จัดการ (Manager) และเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers)
  2. งาน/แรงจูงใจในงาน (Work/Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Instinct Motivation) ทรัพยากร (Resources) และ ภาระงาน (Work Tasks)
  3. โอกาสที่ได้รับ (Opportunities) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Opportunities) การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development)
  4. คุณภาพชีวิต/คุณค่า (Quality of Life/Values) ได้แก่ ความสมดุลระหว่างเรื่องงานและชีวิต (Work Life Balance) สภาพแวดล้อมเชิงกายภาพในการทำงาน (Physical Work Environment) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organizational Reputation) คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงาน (Employee Health and Well Being) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social and Responsibility)
  5. กระบวนการ (Procedures) ได้แก่ หลักการบริหารงานบุคคล (People/HR Practices) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) และขั้นตอนการทำงาน (Work Processes)
  6. รางวัลโดยรวม (Total Rewards) ได้แก่ ค่าตอบแทน (Pay) ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) การออมเพื่อการเกษียณอายุ (Retirement Saving) และการให้การยอมรับ (Recognition)
- The Gallup Organization (2006 อ้างถึงใน จิตติพร วิชิต, 2561) ได้ทำการนำเสนอโมเดลความผูกพันในองค์กร ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร เป็นลำดับขั้น 4 ระดับ เชื่อมโยงกับการออกแบบเครื่องมือวัดความผูกพันในองค์กร “12 ขั้น ของการจัดการที่ดี (12 Elements of Great Managing) หรือ Gallup Q12” ได้แก่

1. ความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) ได้แก่ ความคาดหวัง (Expect) เครื่องมือ และ อุปกรณ์ (Materials and Equipment)
  2. การสนับสนุนทางการบริหาร (Management Support) ได้แก่ โอกาสที่จะทำงานได้ดีที่สุด (Opportunity to Do Best) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การดูแลเอาใจใส่ (Caring) และการพัฒนา (Development)
  3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หรือสัมพันธ์ภาพ (Relatedness) ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็น (Opinions Count) ภารกิจ หรือวัตถุประสงค์ (Mission/Purpose) เพื่อนร่วมงานมีคุณภาพ (Employee Committed to Quality) และเพื่อนสนิท (Best Friend)
  4. ความก้าวหน้าเจริญเติบโตในงาน (Growth) ได้แก่ ความก้าวหน้า (Progress) การเรียนรู้ การพัฒนา (Learn and Grow)
- Hewitt Associates (2011 อ้างถึงใน ลลิตา พรพนาวัลย์, 2560) ได้ทำการปรับปรุงโครงสร้างโมเดลความผูกพันทุ่มเทของพนักงานในองค์กรซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ 6 ด้าน ดังต่อไปนี้
1. แบรินด์ ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร บรรษัทภิบาล หรือความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Responsibility)
  2. ภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ภาวะผู้นำระดับอาวุโส (Senior Leadership) และภาวะผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ (BU Leadership)
  3. ผลการดำเนินงาน (Performance) ได้แก่ โอกาสในอาชีพ (Career Opportunity) การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ผลตอบแทน และการให้ความสำคัญแก่พนักงาน
  4. วัธีปฏิบัติขององค์กร (Company Practices) ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) ความหลากหลาย และการเข้าถึง (Diversity and Inclusion) โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการทำงาน (Enabling Infrastructure) การบริหารความสามารถ และการคัดเลือกพนักงาน (Talent and Staffing)
  5. ปัจจัยพื้นฐาน (The basics) ได้แก่ ผลประโยชน์ (Benefits) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) ความปลอดภัย (Safety) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และชีวิตการทำงาน (Work Life Balance)
  6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (The Work) ได้แก่ ความร่วมมือ (Collaboration) การมอบอำนาจ หรืออำนาจการตัดสินใจ (Empowerment Autonomy) ลักษณะงาน (Work Task)
- จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปองค์ประกอบความผูกพันองค์กรในด้าน การบริหารองค์กร, ลักษณะงาน และด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร		Porter and Steers (1983)	Steers (1997)	Hewitt (2004)	The Gallup (2006)	Hewitt (2011)	รวม
1. การบริหารองค์กร	1.1 ภาวะผู้นำ			✓		✓	2
	1.2 วัฒนธรรมองค์กร	✓		✓		✓	3
	1.3 การบริหารค่าตอบแทน		✓	✓			2
	1.4 คุณภาพชีวิต		✓	✓	✓	✓	4
	1.5 บรรยากาศในองค์กร				✓	✓	2
	1.6 โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน	✓	✓	✓	✓	✓	5
2. ลักษณะงาน	2.1 ความมีอิสระในการทำงาน		✓		✓	✓	3
	2.2 ความหลากหลายของงาน		✓				1
	2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน		✓				1
	2.4 ผลป้อนกลับของงาน	✓	✓				2
	2.5 งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น		✓				1
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)	3.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	✓	✓	✓	✓		4
	3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้		✓				1
	3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร		✓				1
	3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	✓	✓		✓		3

## 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชัน

ตามแนวคิดของมันน์ไฮม์ (Mannheim, 1952) ถึงความเป็นมาของเจนเนอเรชันว่า บุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน เพื่อที่จะได้เกิดการรวมตัวกันเป็นรุ่นเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานที่ว่าคนรุ่นหนึ่งๆจะต้องผ่านกระบวนการเดียวกันในบริบทเฉพาะของประเทศนั้นเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างและที่มาของคนแต่ละเจนเนอเรชัน ได้แก่ Baby Boomers, เจเนอเรชัน X, เจเนอเรชัน Y, และเจนเนอเรชัน Z ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของคนแต่ละกลุ่มดังนี้

ในปัจจุบันนี้ องค์กรส่วนใหญ่จึงหันมาพิจารณาให้ความสำคัญกับเรื่องเจนเนอเรชัน โดยนำผลการวิเคราะห์ที่ได้้นั้นมาประยุกต์ใช้ในแต่ละสายงานภายในองค์กร อาทิ เช่น การพัฒนาองค์กร การบริหารการตลาด รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Assael, 1995; Strauss และ Howe, 2000 อ้างใน เดชา เดชะวัฒนะไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์ และชนพัฒน์ ปลื้มบุญ, 2557 ;พิชชากร จวงวาณิชย์, 2560)

กลุ่มเจนเนอเรชันที่เป็นกำลังสำคัญที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์กร มีอยู่ด้วยกัน 3 กลุ่มเจนเนอเรชัน ได้แก่

1. เบบี้บูมส์ (Baby Boom) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2486 – 2507
2. เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508 – 2522
3. เจเนอเรชันวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2542

### 2.4.1 คำจำกัดความและคุณลักษณะของ เบบี้บูมส์ (Baby Boom)

กลุ่มประชากรเบบี้บูมส์ (Baby Boom) บูมเมอร์ส (Boomers) หรือเจนเนอเรชันบี ถือเป็นประชากรรุ่นใหญ่ที่สุดขององค์กร ณ ตอนนี ซึ่งในปัจจุบันคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เข้าสู่วัยเกษียณ ส่วนผู้ที่ยังทำงานอยู่ก็จะดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2486-2507 (พิชชากร จวงวาณิชย์, 2560: 47-48 ) หรือในยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 สาเหตุที่เรียกว่า “Baby Boomer” เพราะหลังจากผ่านสงครามโลกครั้งที่ 2 ประชากรที่ยังเหลืออยู่ในแต่ละประเทศมีน้อย คนในยุคนี้จึงมี ค่านิยมที่จะต้องมียุทหลาย ๆ คน เพื่อสร้างแรงงานขึ้นมาพัฒนา ปัจจุบันคนยุค Baby Boomers เริ่ม เข้าสู่วัยชรา คนกลุ่มนี้จึงเป็นคนที่ใช้ชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพในกฎระเบียบ ให้ความสำคัญกับสาย การบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่กระบวนการในการทำงาน ชอบการทำงานที่มั่นคงและไม่ชอบการ เปลี่ยนแปลง (Raths, 1999) มีความอดทนสูงสู้งาน พยายามคิดและทำอะไรด้วยตัวเอง เป็นเจ้าคน นายคน ถูกครอบครัวยุติสั่งสอนมาให้เป็นคนประหยัคอดออม จึงมีการใช้จ่ายอย่างรอบคอบ และระมัดระวังคน มีแนวคิดที่จะทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว มีความทุ่มเทกับ

การทำงานและองค์กร มาก คนกลุ่มนี้จะไม่เปลี่ยนงานบ่อยเนื่องจากมีความจงรักภักดีกับองค์กรอย่างมาก (Adecco, n.d., ออนไลน์)

#### 2.4.2 คำจำกัดความและคุณลักษณะของเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X)

เจนเนอเรชันเอ็กซ์ หรือ เจนเอ็กซ์ ซึ่งเป็นผู้ที่เกิดในช่วงระหว่างปีพ.ศ. 2508-2522 (พิชชากร จวงวาณิชย์, 2560) ประชากรกลุ่มนี้เกิดมาในช่วงรอยต่อระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแห่งยุคสมัยค่อนข้างมาก เช่น การเปลี่ยนจากระบบอนาล็อก (Analog) มาสู่ระบบดิจิทัล (Digital) การเปลี่ยนจากคอมพิวเตอร์เมนเฟรม (Mainframe) ที่มีขนาดใหญ่มาสู่คอมพิวเตอร์ (PC) ที่มีขนาดเล็กลง เป็นต้น จึงทำให้คนกลุ่มนี้สามารถปรับตัวให้เหมาะกับยุคสมัยได้ดีจากการขยายตัวทางการค้า อุตสาหกรรม และวิทยาการเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดการผลิตเครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกมากมายที่ช่วยยกระดับและส่งเสริมคุณภาพชีวิต สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการด้านวัตถุ (Materialism) ในระดับปัจเจกบุคคล (Individual) มากขึ้นคนเจนเนอเรชันนี้มักพึ่งพาอาศัยความรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Reliant) ทั้งในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว การมองว่างานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิตเท่านั้นทำให้คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งทางสังคม ครอบครัว และความเป็นส่วนตัว จนกระทั่งสามารถสร้างความสมดุล ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2551; Gursoy et al., 2008)

แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์จะไม่ใส่ใจเรื่องอื่น ๆ ภายในองค์กรเท่าที่ควร แต่พวกเขาก็มีความคาดหวังใน โอกาสและความก้าวหน้า โดยใช้ความรู้ มีการตั้งเป้าหมายในชีวิตการทำงาน มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Acar, 2014 อ้างถึงใน พิชชากร จวงวาณิชย์, 2560)

#### 2.4.3 คำจำกัดความและคุณลักษณะของเจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

เจนเนอเรชันวาย หรือ Why เจนเนอเรชัน คือคนที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2523-2542 (พิชชากร จวงวาณิชย์, 2560) เป็นคนยุคใหม่ที่ต้องการเหตุผลในทุกเรื่อง เจนเนอเรชันวายถูกเรียกขานหลายชื่อ ไม่ว่าจะเป็น Millennial, Why, Dot Com, Net เจนเนอเรชันหรือ KIPPERS (Kids in Parents' Pockets Eroding Retirement Saving) เป็นต้น (Martin, 2005) เป็นรุ่นที่เกิดมาพร้อมกับการปลูกฝังและผลักดัน ด้านการศึกษาและเสริมทักษะด้านต่าง ๆ ตั้งแต่วัยเด็ก เนื่องจากพ่อแม่ของคน กลุ่มนี้เป็นผู้มีความรู้สูง คนรุ่นนี้จะมีความคิดเป็นของตนเองค่อนข้างสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข กล้าแสดงออก มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ใส่ใจต่อคำวิจารณ์มีความมั่นใจในตนเอง (เสาวคนธ์ วิทยาส โอฬาร, 2550: 22-26) ด้านการทำงาน ประชากรกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิด มากกว่าการท่องจำ ไม่ต้องการ

คำแนะนำว่าควรหรือไม่ควรทำอะไร แต่ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหา ของงานมากกว่าวิธีการทำงาน (Glass, 2007; Hurst and Good, 2009) เจเนอเรชั่นวายเป็นกลุ่มคนที่ มองโลกในแง่ดีชอบทำงานเป็นทีม ไม่ชอบทำตามกฎระเบียบ ฉลาด ชอบรับการเปลี่ยนแปลงได้ใช้ เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (Howe and Strauss, 2000) แบบตลอดเวลา ในการทำงานเป็นทีม คนกลุ่มนี้ไม่ชอบที่จะนั่งทำงานอยู่คนเดียวง่าย ๆ โดยไม่สูงส่งกับใคร พวกเขาต้องการที่จะทำงานที่ มีโอกาสพูดคุยสังสรรค์กับผู้อื่น และต้องการสถานที่ทำงานที่มีลักษณะ เปิดโล่งที่เปิดโอกาสให้สร้าง ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยากทำงานในสถานที่ที่สามารถเข้าถึงหรือ ติดต่อเพื่อนร่วมงานและ เจ้านายได้สะดวกตลอดเวลา (พสุ เดชะรินทร์, 2552) รักความก้าวหน้า มุ่งผลสำเร็จเป็นหลักแต่มัก ไม่วางแผนระยะยาว ไม่มีความอดทนแต่มีความคาดหวังสูง มีโลกส่วนตัวสูง แต่ไม่ได้แสดงออกถึง ความต้องการเป็นอิสระเทียบเท่า เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Gursoy et al., 2008) เจเนอเรชั่นวายเชื่อว่า ทุกคำถาม มีคำตอบในโลกอินเทอร์เน็ต มีพฤติกรรมกรรมการสมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ต คุยกันทาง อินเทอร์เน็ต หางาน ที่ถูกใจโดยต้องใช้ชีวิตสบายไปพร้อม ๆ กับค่าตอบแทนสูง ไม่ต้องการเวลาทำงานที่แน่นอน (ภราดร จานงเวช, 2556: ออนไลน์) มักมีความอดทนต่ำทั้งร่างกายและจิตใจ เก็บอารมณ์ไม่ อยู่หากเกิดปัญหา หรือไม่พอใจเรื่องใด มีโอกาสอดใจและลาออกสูง และไม่เคารพผู้อาวุโสกว่าหรือ ตำแหน่งสูงกว่า แต่จะให้ความเคารพที่ตัวตนของบุคคลนั้น เจเนอเรชั่นวายมักคิดว่าคนเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ เป็นเพื่อน ร่วมงานมากกว่าเป็นผู้อาวุโสกว่า (Gelston, 2007)

ในด้านการงาน สำหรับเจเนอเรชั่นยายนั้นถือเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญสำหรับพวกเขา แต่หากต้องทำงาน ปัจจัยแรกที่เขาจะเลือกทำงานที่ใดนั้น พวกเขา มักจะเลือกทำงานกับองค์กรที่ให้ ค่าตอบแทนสูงเป็นสำคัญ (รัฐพล พุกเจริญ, 2558 และ พิษชากร จวงวานิชย์, 2560) โดยรวมเจเนอเรชั่น ยายนั้น จะมีความใกล้เคียงกับเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ จากการที่เจเนอเรชั่นยายนั้น ได้มีโอกาสในการศึกษาสูง จึงทำให้คนกลุ่มนี้เป็นคนเก่ง หรือ Talent ในองค์กร มีความคิดที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ จึงทำให้ คนกลุ่มนี้มีความก้าวหน้าในงานสูงและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของคนในช่วงอายุนี้ ที่ไม่ต้องการเป็นเพียงพนักงานระดับปฏิบัติการ (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556 อ้างถึงใน พิษชากร จวงวานิชย์, 2560) อาจเนื่องมาจากในเจเนอเรชั่นวายมีลักษณะนิสัยที่ชอบพึ่งพาตนเองเป็นส่วนใหญ่ สำหรับการงาน ในหลายๆงานวิจัย (Jeongdoo Park & Dogan Gursoy, 2012) นั้นได้กล่าวว่า เจเนอเรชั่นยายนั้นเป็นผู้มีความอดทนต่ำทั้งร่างกายและจิตใจ และเลือกที่จะให้ความเคารพที่ตัวตน ของคน ๆ นั้น มากกว่าที่จะเคารพตามตำแหน่งหน้าที่ แต่หากเกิดปัญหาเจเนอเรชั่นวายก็มักจะอดใจ และพบอัตราการลาออกที่สูง (Jeongdoo Park & Dogan Gursoy, 2012; Crampton และ Hodge, 2009 อ้างถึงใน พิษชากร จวงวานิชย์, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมจะพบได้ว่า ในแต่ละเจนเนอเรชันนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกันไปตามคุณลักษณะและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีการสรุปถึงความต้องการในแต่ละเจนเนอเรชันไว้ดังตารางที่ 2.2

**ตารางที่ 2.2** ความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละเจนเนอเรชัน

ความต้องการจากองค์กร	Baby Boom	Generation X	Generation Y
คุณภาพชีวิต		✓	✓
ความมั่นคงในงาน	✓		
ความท้าทายในงาน			✓
สวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ	✓		
การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน		✓	✓
ความต้องการอิสระในการทำงาน		✓	✓
ความก้าวหน้าในงาน		✓	✓
ค่าตอบแทนสูง			✓
ความยืดหยุ่นในงาน		✓	
การทำงานเป็นทีม			✓

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผลงานการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเนอเรชันวายนั้นมีจำนวนไม่มาก แต่จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในพนักงานโดยรวมเสียมากกว่า (ชัยวัฒน์ โอสถอำนวย, 2555; ธนรัฐ นาทอง, 2556; พิชญ์มนต์ เกตุแก้ว, 2561; สิทธิศักดิ์ มณีฉาย, 2561) ทั้งนี้การทบทวนวรรณกรรมจะโดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านการบริหารงานองค์กร ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์กร, การบริหารค่าตอบแทน, คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์กร พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ด้านการบริหารองค์กรในกลุ่มเจนเนอเรชันวายมีผลการวิจัยในแนวทางเดียวกัน คือ ปัจจัยทางด้านการบริหารงานองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยอันดับหนึ่ง คือ การบริหารค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส เงินพิเศษ เพราะรายได้ต้องมากกว่ารายจ่ายของตน เมื่อมาทำงานแล้วเจอเพื่อนร่วมงานดี หัวหน้าดี



ลูกน้องดี ก็ทำให้งานราบรื่น รวดเร็ว สบายใจและสนุกสนาน ทำให้อยากมาทำงานทุกวัน และอันดับรองลงมา คือ บรรยากาศในองค์กรเนื่องจากเป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้รู้สึกตั้งใจทำงาน เช่น ชื่อเครื่องทุนแรงเพื่อให้ทำงานได้สะดวกและปลอดภัยขึ้น หรือการทำให้บรรยากาศในที่ทำงานสะอาด สวยงาม น่าอยู่อาศัย นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความสะดวกสบาย และความรู้สึกของพนักงาน (จุดดัด ฉวีสุข, 2559; รัชพล พุกเจริญ, 2558) และในงานวิจัยของพบว่าทุกเจนเนอเรชั่นล้วนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านตอบแทน (พิชญ์มนต์ เกตุแก้ว, 2561; พิชชากร จวงวานิชย์, 2560; ธนรัฐ นาทอง, 2556) แต่สำหรับในงานวิจัยของทิวา เทียนเบ็ญจะ ได้มีความข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องค่าตอบแทนของเจนเนอเรชั่นวาย คือค่าตอบแทนอื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน โดยจะพึงพอใจในการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นค่าตอบแทนพิเศษตามผลการทำงานที่ถือเป็นการให้รางวัลที่คนในวัยนี้สามารถนำไปบริหารจัดการซื้อในสิ่งที่ตนพึงพอใจ นอกจากเรื่องค่าตอบแทนแล้วเจนเนอเรชั่นวายยังให้คุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว กับงานมากกว่ากลุ่มเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ และคนกลุ่มนี้มีแนวโน้มเปลี่ยนงานมากกว่าคนเจนเนอเรชั่นอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น จึงอาจต้องพิจารณาเรื่องความยืดหยุ่นในการจัดสรรเวลาของพนักงาน ร่วมกับการคำนึงถึงความสำเร็จของงานมากกว่าการยึดถือเรื่องเวลาทำงานเป็นสำคัญ (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2558; อนุรักษ วัฒนธรรวรงค์; ทิวา เทียนเบ็ญจะ, 2557) แต่ในผลงานวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัจจัยด้านการบริหารองค์กรในด้านความคาดหวังใน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและภาวะผู้นำและการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร (สิทธิศักดิ์ มณีฉาย, 2561)

และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายให้ความสำคัญในความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ (ดาวใจ ศรีลัมพ์, 2555) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ในด้านการใช้ชีวิต และการทำงาน ดังนั้นเมื่อต้องเข้ามาทำงานในองค์กรความคาดหวังของกลุ่มนี้จึงมีลักษณะที่ต่างออกไป โดยเฉพาะเรื่องการวางแผนชีวิตด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ จะต้องสามารถแสดงให้บุคลากรกลุ่มนี้เห็นเป็นรูปธรรม เพราะไม่ได้มองที่รายได้อย่างเดียว แต่มองไปถึงอนาคตด้วยว่าองค์กรที่เขาอยู่ด้วยสามารถให้อนาคตที่พึงปรารถนาได้หรือไม่

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วยความมีอิสระในการทำงาน, ความหลากหลายของงาน, ความมีเอกลักษณ์ของงาน, ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการศึกษางานวิจัยพบว่า งานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยด้านนี้มีผลการวิจัยเหมือนกัน คือ พนักงานให้ความสำคัญเรื่องลักษณะงาน และลักษณะงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร (อริชฐาน ว่องวิวัฒน์, 2561; จิตติพร วิชิต, 2561; ลลิตา พรรณพานาวลัย, 2560; สิทธิศักดิ์ มณีฉาย, 2561; นิษพันธ์ พัฒนปรีชากุล, 2557; ธนรัฐ นาทอง, 2556) รวมทั้งเจนเนอเรชั่นวายก็ให้ความสำคัญต่อลักษณะงาน เช่นเดียวกัน (เรื่อนขวัญ อยู่สบาย และกิตติกร บุญส่ง, 2560) เนื่องจากลักษณะนิสัยที่ชอบทำงานพึงพา

ตนเองจึงคุ้นเคยกับการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะให้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และยังให้ความสำคัญต่อการป้อนข้อมูลกลับจากหัวหน้างานจากผลการปฏิบัติงานทันที (ดาวใจ ศรีลัมพ์, 2555) แต่ในงานบางงานวิจัยพบว่าเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยด้านโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านงานที่ได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านความสำคัญต่อเป้าหมายองค์กรเท่านั้น แต่บัจจัยในเรื่องความมีอิสระในการปฏิบัติงานกลับไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเลย (ชัยกิตติ์ จันทร์ศรี, 2557)

บัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร, ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้, ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่างานวิจัยที่ได้ทำการศึกษามีผลการวิจัยที่คล้ายกัน คือ บัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลงานวิจัยในกลุ่มพนักงานเจเนอเรชัน วายพบว่า เมื่อมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงาน (ชลลดา อรุณสันติโรจน์ และคณะ, 2557) และจากผลการวิจัย พบว่าพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญต่อบัจจัยภายในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับทำงานในตำแหน่งที่ตนชอบ การชื่นชมและยอมรับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากเจเนอเรชัน นี้มองว่า การรับผิดชอบในหน้าที่มีความสำคัญมากที่สุด เมื่อทำหน้าที่ได้ดีที่สุดแล้ว ความสำเร็จในอนาคตจะมาเอง(รัฐพล พุกเจริญ, 2558)

### ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
มณิษา โล่ห์เจริญกาล (2558)	บัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ ผูกพันองค์กรของพนักงาน กลุ่มเจเนอเรชันวาย กรณี ศึกษา พนักงานสายงาน สนับสนุน บริษัท เจริญ โภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	พนักงานสายงาน สนับสนุน จำนวน 360 คน	บัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร คือ 1. บัจจัยค่าจ้าง 1.1 บัจจัยค่าจ้างในด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ความ มั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน 1.2 บัจจัยค่าจ้างด้านความเต็มใจที่จะ ทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อ ประโยชน์ขององค์กร 1.3 บัจจัยค่าจ้างด้านความปรารถนา ที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิก ขององค์กร

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555)	การศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะ ทำงานเพื่อองค์กร ของ 3 ช่วงวัย	บุคคลากรในบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แก่ง คอย) จำกัด การเก็บ ข้อมูล คือ สัมภาษณ์	Generation Y ให้ความสำคัญใน <u>ปัจจัย</u> แรก คือ คุณค่าและความหมายของการ ทำงาน เนื่องจากบุคคลากรกลุ่มนี้เพิ่งเริ่ม เข้ามาอยู่ในองค์กร โดยเหตุผลในการ เลือกเข้าทำงานในองค์กรนี้โดยมี
ดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555)	การศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ รัก ความมุ่งมั่น และความ ปรารถนาที่จะทำงานเพื่อ องค์กร ของ 3 ช่วงวัย: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แก่ง คอย) จำกัด	กลุ่ม รวมทั้งหมด 24 คน ดังนี้ Baby Boomer จำนวน 8 คน, Generation X จำนวน 7 คน และ Generation Y จำนวน 9 คน แบบสอบถามจากกลุ่ม ตัวอย่าง 170 คน ดังนี้ Baby Boomer จำนวน 63 คน, Generation X จำนวน 68 คน และ Generation Y จำนวน 19 คน	เหตุผลในการเลือก เนื่องจากเป็นองค์กร ที่มีชื่อเสียงดี เป็นองค์กรที่ดั่งมั่นใน ความเป็นธรรม เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน ดังนั้นบุคคลากรกลุ่มนี้จึงปรารถนาที่จะ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทาย รวมถึงต้องการให้หัวหน้างานให้ข้อมูล ป้อนกลับ (Feedback) ผลการปฏิบัติงาน ของตนเอง <u>ปัจจัยสำคัญอันดับสอง คือ</u> <u>ความเป็นอิสระในการทำงาน</u> (Autonomy) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างจาก บุคคลากรกลุ่มอื่น ๆ จากการศึกษาที่ เน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลาง เป็นเน้นที่ ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง <u>ปัจจัยอันดับสาม</u> <u>คือ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ (Career</u> <u>Growth) เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มี</u> ลักษณะพิเศษแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ ใน ด้านการใช้ชีวิต และการทำงาน ดังนั้น เมื่อต้องเข้ามาทำงานในองค์กรความ คาดหวังของกลุ่มนี้จึงมีลักษณะที่ต่าง ออกไป โดยเฉพาะเรื่องการวางแผน ชีวิตด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ จะต้องสามารถแสดงให้บุคคลากรกลุ่ม Generation Y เห็นเป็นรูปธรรม เพราะ ไม่ได้มองที่รายได้อย่างเดียว

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ลลิตา พรรณพานาวลัย (2560)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความผูกพันของ พนักงานเจนเนอรัล ต่อโรงแรมแห่งหนึ่งใน เขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานเจนเนอรัล ซึ่งเกิด ระหว่างปี พ.ศ.2523-2543 ที่ทำงาน ในโรงแรมแห่งหนึ่งใน เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 ชุด	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน องค์กร คือ <u>ด้านลักษณะงาน</u> 1. ความมีอิสระในการทำงาน 2. ความท้าทายและความหลากหลายในงาน 3. ความชัดเจนในงาน 4. ผลป้อนกลับของงาน Feedback 5. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น <u>ด้านประสิทธิภาพการทำงาน</u> 1. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับ องค์กร 2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ 3. ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง ต่อองค์กร 4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
ชัยวัฒน์ โอสถ อำนาจ(2555)	ปัจจัยเชิงจิตที่มีความ สัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทที่ศึกษาด้าน ระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาด้านระบบ คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	พนักงานในบริษัทที่ ศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 240 คน	1. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สูงสุดและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 3. ปัจจัยค่าเงินในด้านเงินเดือน ผลตอบ แทน และสวัสดิการ ความมั่นคงในการ ทำงาน ความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.01 ผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 4. ปัจจัยเชิงจิตในด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
รัชฎิกิตต์ จันทร์ศรี (2557)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความผูกพันองค์กรของ พนักงานกลุ่ม เจเนอเรชั่น วาย :กรณีศึกษาพนักงาน ภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์ อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรคคิง จำกัด	พนักงานกลุ่ม เจเนอเรชั่น วาย ภายใต้ธุรกิจ ค้าผลิตภัณฑ์อาหารใน ประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรดคิง จำกัด จำนวน 260 คน	<u>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</u> ซึ่งประกอบด้วย ด้าน โอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านงานที่ได้มี โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านความสำคัญ ต่อเป้าหมายองค์กร <u>ปัจจัยด้านตัวแบบ การบริหารองค์กร</u> ซึ่งประกอบด้วย ด้าน วิธีการ ภาวะเบี่ยงในการปฏิบัติงาน ด้าน การให้โอกาสได้มีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะ และดำเนินการใน โครงการที่สำคัญของ องค์กร ด้านการสร้างสัมพันธ์ภายใน หน่วยงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการจ่ายอัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ ตอบแทน ด้านการจัดสภาพแวดล้อมใน การทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน องค์กรของพนักงาน แต่มีเพียงด้านการให้ อิสระในการปฏิบัติงานที่ไม่มีความ สัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร
อนรรักษ์ วัฒนะ ถาวรวงศ์ (2560)	คำนิยามเกี่ยวกับงานและ ความพึงพอใจในงานมี ผลต่อความผูกพันองค์กร ของบุคลากรทางการ แพทย์ในแต่ละชนรุ่น	บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลรัฐเขต กรุงเทพ มหานคร 34 แห่ง จำนวน 18,844 คน เลือก มา 600 ตัวอย่าง โดยสุ่ม แบบง่ายได้ 8 แห่ง และ สุ่มแบบโควต้าชนรุ่นยุค ทโทรทัศน์ (Baby Boomer) ชนรุ่นยุคคอมพิวเตอร์ (Gen X) และชนรุ่นยุค อินเทอร์เน็ต (Gen. Y) กลุ่มละ 200 ตัวอย่าง	ความผูกพันองค์กรของบุคลากรทาง การแพทย์ชนรุ่นยุคอินเทอร์เน็ต (Gen Y) อย่างมีนัยสำคัญ 1. ให้ความสำคัญกับประเด็นความ ยืดหยุ่นในการทำงาน 2. การสอนงาน การแนะนำ และ การช่วยเหลือบุคลากรทางการแพทย์ชน รุ่นยุคอินเทอร์เน็ตระหว่างการทำงาน รวมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง 3.) การสร้างมิตรภาพการทำงานเป็นทีม และคอยช่วยเหลือกัน ชอบทำงานกับ พนักงานที่มีความรู้ดีกว่าเป็นเพื่อน มากกว่า

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
Jeongdoo Park & Dogan Gursoy	Generation Effect on the Relationship between Work Engagement, Satisfaction, and Turnover Intention among US Hotel Employees	พนักงานในสังกัดเครือโรงแรมในกลุ่มอเมริกาเหนือจำนวน 29 โรงแรม พนักงานที่สมัครใจในการทำแบบสอบถาม 742 คน	เจเนอเรชันวายมีแนวโน้มที่จะลาออกสูงกว่ารุ่นก่อนหน้าอย่าง เจเนอเรชันเอ็กซ์ และ Baby Boomer และพบว่าคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการหางานที่มีคุณค่า และมีการทำงานร่วมกัน การตอบสนองความต้องการที่เฉพาะของ เจเนอเรชันวายจะช่วยลดอัตราการลาออกจากองค์กรได้ การศึกษานี้พบว่า เจเนอเรชันวายมีลักษณะที่คล้ายกับเจเนอเรชันเอ็กซ์ คือ การทำงานแบบรวมกลุ่ม และพบว่าลักษณะงานในอุตสาหกรรมโรงพยาบาลไม่เหมาะกับกลุ่มเจเนอเรชันวายที่ต้องการค่าตอบแทนที่สูง และมีความท้าทายในลักษณะงาน ยิ่งไปกว่านั้น เจเนอเรชันวายมีความมุ่งมั่น ทะเยอทะยาน และตั้งใจในผลงานเป็นสำคัญ
สิทธิศักดิ์ มณีฉาย (2561)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่	พนักงานสังกัดสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 626 คน	<p><b>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความสำคัญของงาน</li> <li>- ด้านความอิสระในการทำงาน</li> <li>- ด้านความมีเอกสิทธิ์ของงาน</li> <li>- ด้านความท้าทายในงาน</li> <li>- ด้านผลสะท้อนกลับของงานล้วนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ</li> </ul> <p><b>ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</li> <li>- ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและภาวะผู้นำ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน</li> </ul>

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
จิตติพร วิษิต (2561)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในประเทศไทย	พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย หรือพนักงานที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520-2542 จำนวน 160 คน	<u>ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร</u> ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ - ด้านภาวะผู้นำ - วัฒนธรรมองค์กร - โอกาสการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ - บริหารค่าตอบแทน - คุณภาพชีวิต - บรรยากาศในองค์กร <u>ปัจจัยด้านลักษณะงาน</u> ที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความท้าทายในงาน และความอิสระระดับปานกลาง คือ ความชัดเจนในงาน
ทิวา เทียนเบญจจะ (2557)	อิทธิพลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานที่ส่งผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในองค์กรผู้ผลิตเครื่องสำอางค์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	กลุ่มตัวอย่างจำนวน 277 คน Baby Boomer 72 คน Generation X 95 คน Generation Y 110 คน	ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานในองค์กร ปัจจุบัน และระดับตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน Generation X และ Generation Y เป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพทางความคิดค่อนข้างสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ควรมีการบริหารงานที่ยุติธรรม ส่งเสริมให้เกิดภาวะอิสระจากงาน เป็นต้น โดยเฉพาะกับกลุ่มพนักงาน Generation Y โดยเหล่านี้เป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีความต้องการและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จมากขึ้น

ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

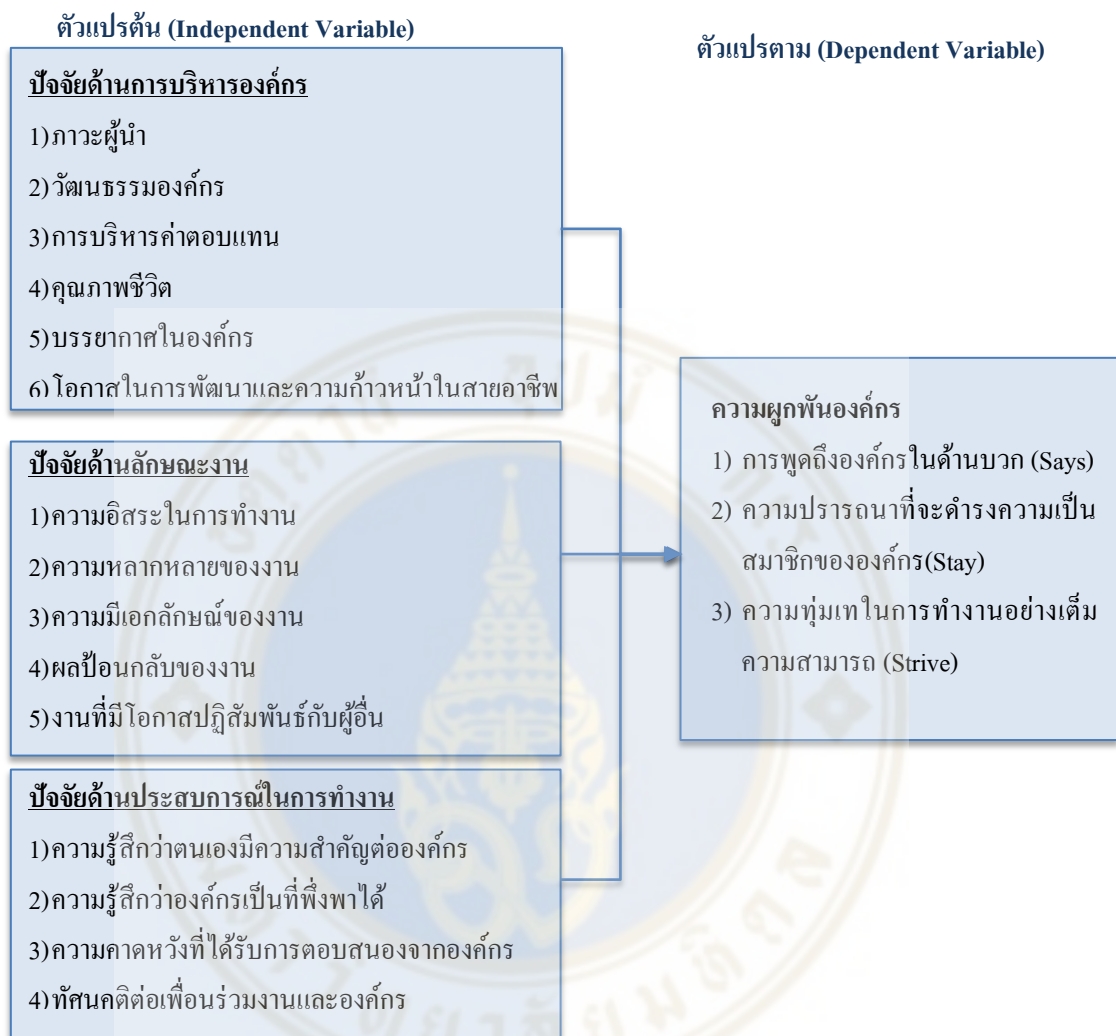
ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ศุทธกานต์ มิตรภู (2559)	เจเนอเรชันวายในองค์กร: การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความ สอดคล้อง ของค่านิยมกับความ ผูกพันต่อองค์กร	พนักงานเจเนอเรชัน วายในประเทศไทย จำนวน 621 คน	(1) พนักงานเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญ สำคัญต่อค่านิยม ด้านมนุษยธรรมมาก ที่สุด ค่านิยมด้านมนุษยธรรมเกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล (2) จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความ สอดคล้องของค่านิยม กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความ สัมพันธ์กันในทางบวก แต่รูปแบบ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกัน ในค่านิยมแต่ละด้าน
รัฐพล พุกเจริญ (2558)	ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ ต่อพนักงานในแต่ละ เจเนอเรชัน (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัท XXX	ทำ การสัมภาษณ์ พนักงานจำนวน 15 คน 1. Baby Boomer คือผู้ที่ เกิดช่วงปี พ.ศ. 2489 – 2507 จำนวน 3 คน 2. Gen-X คือ ผู้ที่เกิด ช่วงปี พ.ศ. 2508–2522 จำนวน 6 คน3.Gen-Y คือ ผู้ที่เกิดช่วงปี พ.ศ. 2523–2540จำนวน 6 คน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชัน Y <u>ปัจจัยภายนอก :</u> อันดับที่ 1 คือ เงินเดือน โบนัส เงิน พิเศษ มิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้ได้บังคับบัญชา อันดับที่ 2 คือ สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศในที่ทำงาน อันดับที่ 3 คือ สวัสดิการต่าง ๆ นโยบาย บริษัทและนโยบายการบริหารงาน <u>3.2 ปัจจัยภายใน :</u> อันดับที่ 1 คือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ อันดับที่ 2 คือ ทำงานในตำแหน่งที่ตน ชอบ การชื่นชมและยอมรับจากหัวหน้า งานหรือเพื่อนร่วมงาน อันดับที่ 3 คือ การประสบความสำเร็จ ในการทำงาน เนื่องจากทเจเนอเรชันนี้ มองว่า การรับผิดชอบในหน้าที่มี ความสำคัญมากที่สุด เมื่อทำหน้าที่ได้ดี ที่สุดแล้ว ความสำเร็จในอนาคตจะมา



ตารางที่ 2.3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
รศรินทร์ เกรย์ อุมภรณ์ ภัทรวณิชย์ อักษราภักดิ์ หลีกทอง เจตพล แสงกล้า (2558)	คุณภาพชีวิต ต่างวัยของผู้มี งานทำ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั่ว ทุกภาคของประเทศผู้ที่ มีงานทำที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปและตอบข้อ คำถามด้วยตนเอง จำนวน 67,010 คน	ประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่ม ที่มีความพึงพอใจในชีวิตน้อยที่สุดเมื่อ เทียบกับกลุ่มอื่น ๆ 1) ในด้านการใช้ชีวิต พบว่า คนกลุ่มนี้ ให้ความสำคัญกับครอบครัว น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มเจนเอเรชั่น อื่น ๆ ภาครัฐและเอกชนควรสนับสนุน ให้สถาบันครอบครัวมีความเข้มแข็ง และส่งเสริมการจัดงานหรือจัดกิจกรรม ครอบครัวในวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ สมาชิกในครอบครัวมีกิจกรรมทำร่วมกัน และสร้างความใกล้ชิดกันมากขึ้น 2) ให้คุณค่ากับความสมดุลระหว่างชีวิต ส่วนตัวกับงานมากกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่น อื่น ๆ และคนกลุ่มนี้มีแนวโน้มเปลี่ยน งานมากกว่าคนเจนเอเรชั่นอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น จึงอาจต้องพิจารณาเรื่องความ ยืดหยุ่นในการจัดสรรเวลาของพนักงาน ร่วมกับการคำนึงถึงความสำเร็จของงาน มากกว่าการยึดถือเรื่องเวลาทำงานเป็น สำคัญ

## 2.6 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

## 2.7 สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.1 ภาวะผู้นำมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.2 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.3 การบริหารค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.4 คุณภาพชีวิตมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.5 บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 1.6 โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในสายอาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 2.1 ความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 2.2 ความหลากหลายของงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 2.4 ผลป้อนกลับของงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

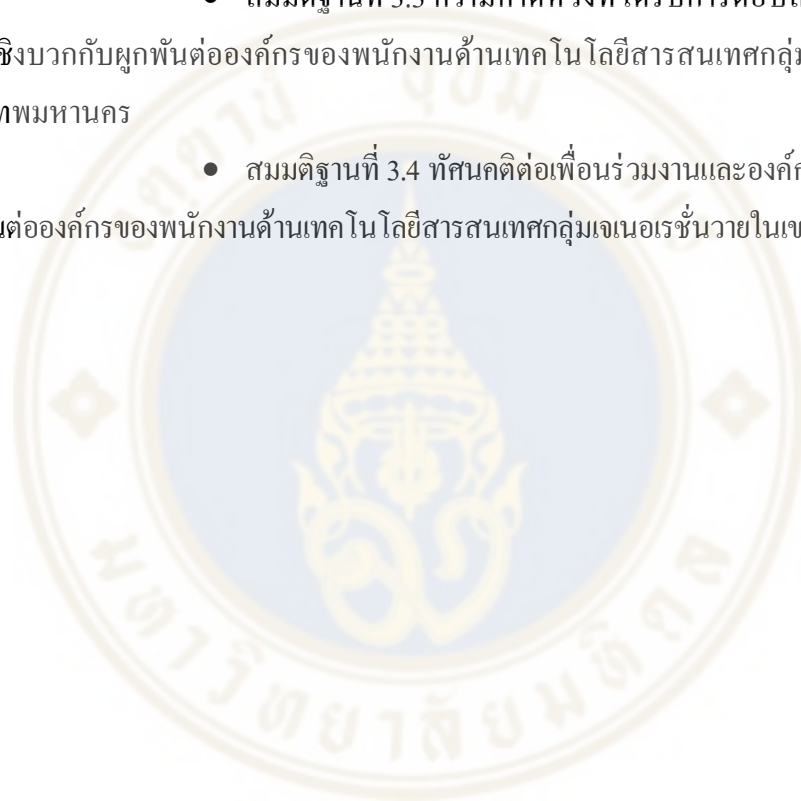
สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 3.1 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้มีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- สมมติฐานที่ 3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทางผู้วิจัยได้มีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา
2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. วิธีการเก็บข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

#### 3.1 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลทั้งความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามจึงได้ทำการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งหมายถึง งานวิจัย ที่เน้นข้อมูลเชิงตัวเลข และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และประมวลผล

## 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงานในระดับปฏิบัติการ

### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่มีผู้รวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากการค้นคว้างานวิจัย เอกสาร บทความ วารสารเชิงวิชาการ และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีและแนวคิดความผูกพันองค์กร โดยมีการสืบค้นจากเอกสารและสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

## 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานที่เกิดในช่วง พ.ศ.2523-2542 ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ในการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของเจเนอเรชัน โดยจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอายุ 20-39 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 63,345 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) จากนั้นจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับกรณีประชากรมีจำนวนแน่นอน(Finite population) ของ Yamane (Yamane, 1970: 580-581) โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้มีการคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5%

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{63,345}{1+63,345(0.05)^2}$$

กลุ่มตัวอย่าง = 398 คน

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 398 คน และสำรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 10 คน (ประมาณ 2.5% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 408 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95%

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาทำการสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีการดัดแปลงแบบสอบถามลลิตา พรรณพนาวัลย์ (2560) และจิตติพร วิษิต (2561) โดยมีประเด็นคำถามจากกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อคัดกรองกลุ่มเป้าหมายคือ บุคคลที่เกิดในเจนเนอเรชันวาย (ระหว่างปี พ.ศ. 2523-2542) ซึ่งทำงานเป็นพนักงานประจำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรเขตกรุงเทพมหานคร โดยประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ(Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2: สอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กร จำนวน 17 ข้อ ได้แก่

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ภาวะผู้นำ                           | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. วัฒนธรรมองค์กร                      | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. การบริหารค่าตอบแทน                  | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. คุณภาพชีวิต                         | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. บรรยากาศในองค์กร                    | จำนวน 3 ข้อ |
| 6. โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน | จำนวน 2 ข้อ |

ส่วนที่ 3: สอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 14 ข้อ ได้แก่

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| 1. ความมีอิสระในการทำงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ความหลากหลายของงาน    | จำนวน 3 ข้อ |

3. ความมีเอกลักษณ์ของงาน จำนวน 3 ข้อ
  4. ผลป้อนกลับของงาน จำนวน 2 ข้อ
  5. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จำนวน 3 ข้อ
  6. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จำนวน 3 ข้อ
- ส่วนที่ 4 : สอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ

ได้แก่

1. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จำนวน 3 ข้อ
2. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร จำนวน 3 ข้อ
3. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5: สอบถามระดับความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันองค์กร ประกอบด้วยคำถาม 3 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่

1. การพูดถึงองค์กรในด้านบวก (Says) จำนวน 5 ข้อ
2. ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร(Stay) จำนวน 5 ข้อ
3. ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ(Strive) จำนวน 6 ข้อ

โดยคำถามทั้งหมดจำนวน 60 ข้อ จะมีลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล ( Likert Scale) (Zilmund William,1997 อ้างถึงในชัยวัฒน์ โอสธอานวย, 2555) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียว ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามในงานวิจัย

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนคำถามเชิงบวก	ค่าคะแนนคำถามเชิงลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
เฉยๆ	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1



### 3.5 ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยที่มีอยู่เดิม (ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560; จิตติพร วิษิต, 2561) ซึ่งได้มีการหาความสอดคล้องของคำถามในแต่ละปัจจัยและความสอดคล้องของตัวแปรที่ได้ตั้งไว้ข้างต้น โดยทดลองนำแบบสอบถามในส่วนที่ปรับปรุงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้ววัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) หรือการหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง “ $0 \leq \alpha \leq 1$ ” ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (ชัยวัฒน์ โอสธออำนวย, 2555) ซึ่งจากการ Tryout แบบสอบถาม และนำค่าที่ได้นำมาประมวลผลค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) มีผลตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สรุปค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha)

คำถามงานวิจัย	ค่าครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha)
ด้านการบริหารองค์กร	0.925
ด้านลักษณะงาน	0.877
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	0.868
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.941

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 หมายถึงแบบสอบถามที่ผู้วิจัย ได้พัฒนาขึ้น มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้

### 3.6 วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร และใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามจากกรอบแนวคิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง
4. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach

5. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ให้แก่พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ได้มีการอธิบายถึงรายละเอียดของแบบสอบถาม และชี้แจงว่าข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น
6. รับแบบสอบถามกลับคืน และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
7. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
8. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล

นำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Packet for The Social Sciences) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 กำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายสำหรับคะแนนเฉลี่ยโดยอาศัยหลักการแบ่งอันดับตามวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ไว้ โดยสามารถนำมาระบุเป็นเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ได้ 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยได้แบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันดับตามที รัตนา ศิริพานิช (อ้างถึงใน ลลิตา พรรณพนาวัลย์, 2560) อธิบายไว้ ซึ่งมีรายละเอียดได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันดับภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{คะแนนรายชื่อสูงสุด} - \text{คะแนนรายชื่อต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5 - 1)/3 \\
 &= 1.333
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามหลักการแบ่งอันดับตามดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดเกณฑ์ของระดับความคิดเห็นได้ตามตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3** เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 2.33	ระดับความคิดเห็นต่ำ
2.34 – 3.67	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
3.68 – 5.00	ระดับความคิดเห็นสูง

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 3.7.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

โดยนำข้อมูลตัวอย่างมาอธิบายส่วนรวม เป็นการอ้างอิงหรือการอนุมาน โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) รายละเอียดการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในแต่ละด้านเป็นดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) ได้ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (หนังสือ SPSS for Windows หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย, ธวัชชัยงามสันติวงศ์, 2543, 478) ดังแสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
$\pm 0.00$ ถึง $\pm 2.00$	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
$\pm 0.21$ ถึง $\pm 0.40$	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
$\pm 0.41$ ถึง $\pm 0.60$	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
$\pm 0.61$ ถึง $\pm 0.80$	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
$\pm 0.81$ ถึง $\pm 1.00$	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

4. การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร” ได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์กลับมาโดยพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย จำนวน 205 ชุด มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด 2) เพื่อการศึกษปัจจัยใดที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 205 คน โดยนำเสนอจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต บรรยากาศในองค์กร โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความผูกพัน และลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความผูกพัน และลำดับ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความผูกพัน และลำดับ

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การพูดถึงองค์กรในด้านบวก (Says) ความปรารถนา ที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) และความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความผูกพัน และลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.2.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 205 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนตามตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับองค์กรปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	108	52.68
หญิง	97	47.32
<b>2. สถานภาพสมรส</b>		
สมรส	67	32.68
โสด	135	65.85
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	1.46
<b>3. ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับองค์กรปัจจุบัน</b>		
น้อยกว่า 3 ปี	63	30.73
3-6 ปี	58	28.29
7-10 ปี	44	21.46
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	40	19.51
<b>4. อัตราเงินเดือน</b>		
น้อยกว่า 20,000 บาท	23	11.22
20,001 – 40,000 บาท	70	34.15
40,001 – 60,000 บาท	47	22.93
60,001 – 80,000 บาท	35	17.07
มากกว่า 80,000 บาท	30	14.63

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 205 คน โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68 และเป็นเพศหญิงจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.32

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 65.85 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.68 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46

ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3ปี – 6ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 ถัดมา มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 7 ปี – 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46 และมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมามีเงินเดือน 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.93 ถัดมามีเงินเดือน 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ถัดมามีเงินเดือนมากกว่า 80,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และมีเงินเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22

#### 4.2.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต บรรยากาศในองค์กร โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นในปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (Organization Management)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	3.91	.711	ระดับสูง	2
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	3.86	.740	ระดับสูง	3
3. ด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation)	3.70	.710	ระดับสูง	6
4. ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life)	3.86	.673	ระดับสูง	4
5. ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)	3.93	.670	ระดับสูง	1
6. ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน (Career Growth Opportunity)	3.74	.749	ระดับสูง	5
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>.551</b>	<b>ระดับสูง</b>	



จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความคิดเห็นในปัจจุบันการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .551 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านบรรยากาศในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .670 รองลงมาเป็นลำดับที่ 2 คือ ด้านภาวะผู้นำ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .711 ลำดับที่ 3 คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.858 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .740 ลำดับที่ 4 คือ ด้านคุณภาพชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.855 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .673 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าลำดับที่ 3 ด้านวัฒนธรรมองค์กรเพียง 0.003 ลำดับที่ 5 คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .749 และด้านที่พบในปัจจุบันการบริหารองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเป็นลำดับที่ 6 คือ ด้านการบริหารค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .710

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจุบันการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านภาวะผู้นำ จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ผู้บริหารในองค์กรของท่านมีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลสามารถพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีได้	3.98	.763	ระดับสูง	1
2. ผู้บริหารในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับพนักงาน ยินดีรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์	3.90	.819	ระดับสูง	2
3. ผู้บริหารในองค์กรของท่านเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานอย่างแท้จริง	3.85	.815	ระดับสูง	3
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.711</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจุบันการบริหารองค์กรในด้านภาวะผู้นำของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ผู้บริหารในองค์กรของท่านมีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลสามารถพัฒนา

องค์กรไปในทางที่ดีได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ผู้บริหารในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับพนักงาน ยินดีรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารในองค์กรของท่านเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอชในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	3.91	.836	ระดับสูง	1
2. องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	3.84	.827	ระดับสูง	2
3 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและธำรงให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน	3.82	.879	ระดับสูง	3
รวม	3.86	.740	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรในด้านวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและธำรงให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริหารค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กรด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.68	.842	ระดับสูง	2
2. องค์กรของท่านมีการพิจารณาปรับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม	3.56	.859	ระดับปานกลาง	3
3. องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม	3.85	.823	ระดับสูง	1
รวม	3.70	.710	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรในด้านการบริหารค่าตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านมีการพิจารณาปรับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งเป็นเพียงข้อเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางของการบริหารองค์กรในด้านการบริหารค่าตอบแทน

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพชีวิต จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ในทางที่ดี	4.08	.713	ระดับสูง	1
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และจิตใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.84	.744	ระดับสูง	2
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และสนับสนุนพนักงานในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุล (Work life balance)	3.64	.911	ระดับปานกลาง	3
รวม	3.86	.673	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรในด้านคุณภาพชีวิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ในทางที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือองค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และจิตใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และสนับสนุนพนักงานในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ให้มีความสมดุล (Work life balance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ซึ่งเป็นเพียงข้อเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านคุณภาพชีวิต

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบรรยากาศในองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ	3.85	.805	ระดับสูง	3
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม	4.01	.703	ระดับสูง	1
3. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น ความน่าอยู่ ความสะอาดความสวยงาม เป็นต้น	3.92	.821	ระดับสูง	2
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>.670</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรในด้านบรรยากาศในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือองค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น ความน่าอยู่ ความสะอาดความ

สวยงาม เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรของท่านให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ในการทำงาน	3.78	.820	ระดับสูง	1
2. องค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน	3.71	.793	ระดับสูง	2
รวม	3.74	.749	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรในด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือองค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

#### 4.2.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristics)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.81	.547	ระดับสูง	4
2. ด้านความหลากหลายของงาน	4.10	.592	ระดับสูง	2
3. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.67	.605	ระดับปานกลาง	5
4. ด้านผลป้อนกลับของงาน	3.99	.553	ระดับสูง	3
5. ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.11	.596	ระดับสูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>.422</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .422 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .596 รองลงมาเป็นลำดับที่ 2 คือ ความหลากหลายของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .592 ลำดับที่ 3 คือ ผลป้อนกลับของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .553 ลำดับที่ 4 คือ ความมีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .547 และด้านที่พบในปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .605

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้ด้วยตนเอง	3.80	.771	ระดับสูง	2
2. ท่านสามารถใช้วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	4.04	.567	ระดับสูง	1
3. หัวหน้าของท่านคอยควบคุมดูแลงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด	3.60	.815	ระดับปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>.547</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านความมีอิสระในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านสามารถใช้วิจารณ์งานของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หัวหน้าของท่านคอยควบคุมดูแลงานของท่านอย่างใกล้ชิดและเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งเป็นเพียงข้อเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านความมีอิสระในการทำงาน

**ตารางที่ 4.11** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความหลากหลายของงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานด้านความหลากหลายของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญในหลายๆ ด้านประกอบกัน	4.16	.670	ระดับสูง	1
2. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย	4.03	.757	ระดับสูง	3
3. ท่านรู้สึกมีความสนใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	4.12	.683	ระดับสูง	2
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>.592</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านความหลากหลายของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญในหลายๆด้านประกอบกัน โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือท่านรู้สึกมีความสนใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

**ตารางที่ 4.12** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความมีเอกลักษณ์ของงานจำแนกเป็นรายข้อ

ลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี โดยไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น	3.71	.853	ระดับสูง	2
2. งานของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน	3.82	.715	ระดับสูง	1
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม	3.47	.910	ระดับปานกลาง	3
รวม	3.67	.605	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านความมีเอกลักษณ์ของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูง 2 ข้อและระดับปานกลาง 1 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ งานของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือท่านสามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี โดยไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม โดยเป็นความคิดเห็นระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47



**ตารางที่ 4.13** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านผลป้อนกลับของงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานด้านผลป้อนกลับของงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีโอกาสได้รับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของผลงานท่านจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า	3.99	.703	ระดับสูง	1
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม	3.99	.573	ระดับสูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>.553</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านผลป้อนกลับของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงเท่ากันทั้ง 2 ข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุดไปมากที่สุดได้ดังนี้ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .573 และค่าเบี่ยงเบนที่รองลงมาคือท่านมีโอกาสได้รับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของผลงานท่านจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .703

**ตารางที่ 4.14** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การทำงานในองค์กรของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ	4.05	.736	ระดับสูง	2
2. จากงานที่ท่านทำต้องมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ	4.31	.670	ระดับสูง	1
3. งานที่ท่านทำมีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นภายนอกองค์กร	3.97	.918	ระดับสูง	3
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>.596</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ จากงานที่ท่านทำต้องมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือการทำงานในองค์กรของท่านจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านทำมีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นภายนอกองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

#### 4.2.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

**ตารางที่ 4.15** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.92	.552	ระดับสูง	2
2. ด้านความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	3.72	.610	ระดับสูง	3
3. ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.71	.743	ระดับสูง	4
4. ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	4.03	.518	ระดับสูง	1
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>.474</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานในด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ถัดมาคือ ด้านความรู้สึกว่า

องค์กรเป็นที่พึงพาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3. ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

**ตารางที่ 4.16** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสัมพันธ์ต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านคิดว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร	3.80	.698	ระดับสูง	3
2. ท่านเคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	4.00	.653	ระดับสูง	1
3. หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ	3.96	.688	ระดับสูง	2
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>.552</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกข้อซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านเคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่าต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จำแนกเป็นรายชื่อ

ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับพนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว	3.48	.832	ระดับปานกลาง	3
2. ตั้งแต่ท่านทำงานในองค์กรนี้ท่านได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการที่องค์กรมีให้	3.91	.736	ระดับสูง	1
3. ท่านได้รับปัจจัยที่สนับสนุนอย่างเพียงพอในการทำงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย	3.76	.745	ระดับสูง	2
รวม	3.72	.610	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ตั้งแต่ท่านทำงานในองค์กรนี้ท่านได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการที่องค์กรมีให้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ท่านได้รับปัจจัยที่สนับสนุนอย่างเพียงพอในการทำงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ คือ องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับพนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว เท่ากับ 3.48

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง จากองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.64	.777	ระดับปานกลาง	3
2. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานและความสามารถของท่าน	3.70	.837	ระดับสูง	2
3. ทางองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนให้ท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม	3.78	.803	ระดับสูง	1
รวม	3.71	.743	ระดับสูง	

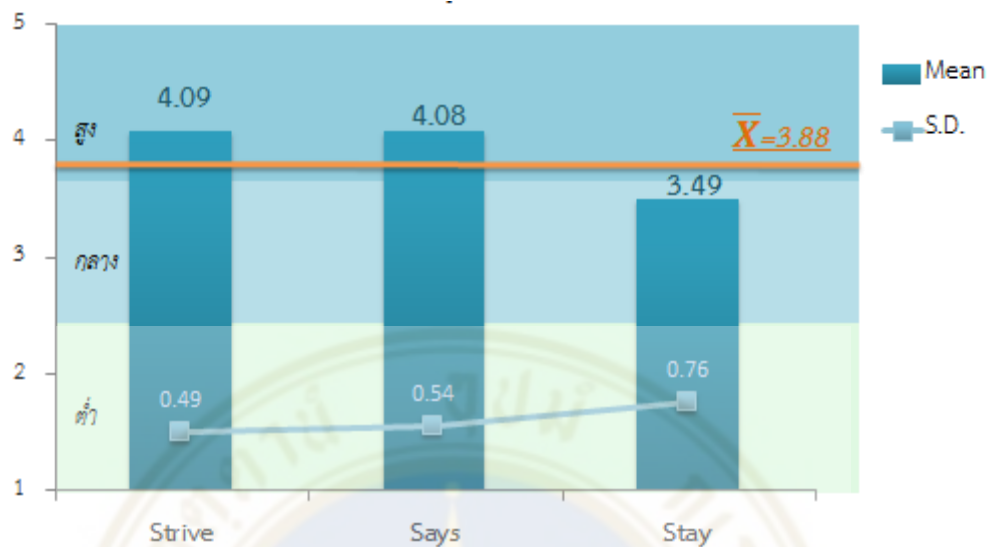
จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ทางองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนให้ท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานและความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในองค์กรแห่งนี้ เท่ากับ 3.64

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เมื่อท่านเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี	4.18	.584	ระดับสูง	1
2. เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ทางองค์กรยินดีที่จะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ	3.79	.723	ระดับสูง	4
3. ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี	4.16	.638	ระดับสูง	2
4. องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย	4.02	.679	ระดับสูง	3
รวม	4.03	.518	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานใน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ เมื่อท่านเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ถัดมาคือ องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ทางองค์กรยินดีที่จะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ เท่ากับ 3.79

#### 4.2.5 ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กร



ภาพที่ 4.1 แสดงระดับความผูกพันองค์กรในแต่ละด้าน

ผลวิเคราะห์ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครตามภาพที่ 4.1 ประกอบด้วย การพูดถึงองค์กรในด้านบวก (Says) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) และความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says)	4.08	.545	ระดับสูง	2
2. ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	3.49	.758	ระดับปานกลาง	3
3. ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	4.09	.494	ระดับสูง	1
ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร	3.88	.492	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

**ตารางที่ 4.21** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ชั๊นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก จำแนกเป็นรายข้อ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรนี้	4.06	.665	ระดับสูง	3
2. ท่านพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ดีเสมอเมื่อสนทนากับผู้อื่น	4.00	.693	ระดับสูง	4
3. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอ เมื่อผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางที่ดี	4.10	.619	ระดับสูง	2
4. ท่านจะชี้แจงและอธิบายแก้ไขเสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด	3.96	.685	ระดับสูง	5
5. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอเมื่อองค์กรพัฒนาไปในทางที่ดี	4.27	.580	ระดับสูง	1
<b>ภาพรวมด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says)</b>	<b>4.08</b>	<b>.545</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอเมื่อองค์กรพัฒนาไปในทางที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านจะชี้แจงและอธิบายแก้ไขเสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96



ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ชุ่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีความรู้สึกส่วนตัวเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรอย่างแท้จริง	3.80	.735	ระดับสูง	2
2. ท่านคิดว่าตัวเองตัดสินใจถูกต้องแล้วที่มาทำงานองค์กรนี้	3.85	.774	ระดับสูง	1
3. ท่านจะไม่เปลี่ยนงานใหม่ไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับโอกาสและเงินเดือนที่สูงกว่า	3.07	1.107	ระดับปานกลาง	5
4. ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดชีวิตการทำงาน	3.07	1.176	ระดับปานกลาง	4
5. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.64	.911	ระดับปานกลาง	3
ภาพรวมด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)	3.49	.758	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านคิดว่าตัวเองตัดสินใจถูกต้องแล้วที่มาทำงานองค์กรนี้ โดยเป็นความคิดเห็นในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 3.85 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านจะไม่เปลี่ยนงานใหม่ไปยังองค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับโอกาสและเงินเดือนที่สูงกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

**ตารางที่ 4.23** แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) จำแนกเป็นรายชื่อ

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ	4.23	.546	ระดับสูง	1
2. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสนับสนุนและพัฒนาองค์กรเสมอ	4.15	.587	ระดับสูง	3
3. ท่านมักค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้นเสมอ	4.06	.587	ระดับสูง	4
4. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือองค์กรในทุกด้านเสมอแม้ว่าท่านจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม	3.92	.703	ระดับสูง	6
5. ท่านมีความห่วงใยในความอยู่รอดและทิศทางของหน่วยงานเสมอ	3.95	.677	ระดับสูง	5
6. ท่านทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ	4.20	.549	ระดับสูง	2
<b>ภาพรวมด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)</b>	<b>4.09</b>	<b>.494</b>	<b>ระดับสูง</b>	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดเท่ากับ 4.27 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือองค์กรในทุกด้านเสมอแม้ว่าท่านจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

#### 4.2.6 ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis)

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารค่าตอบแทน คุณภาพชีวิต บรรยากาศในองค์กร และโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

$H_1$ : ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบริหารองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ภาวะผู้นำ (Leadership)	0.539**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
วัฒนธรรมองค์กร (Culture)	0.514**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)	0.505**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
คุณภาพชีวิต (Quality of Life)	0.562**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
บรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)	0.405**	0.00	ต่ำ	เดียวกัน
โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน	0.485**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>0.646**</b>	<b>0.00</b>	<b>สูง</b>	<b>เดียวกัน</b>

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .01$

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบริหารองค์กร ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารค่าตอบแทน คุณภาพชีวิต บรรยากาศในองค์กร และโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยบริหารองค์กร Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยบริหารองค์กรภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.646 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.539 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.514 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.504 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านการบริหารค่าตอบแทนที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.562 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.405 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านบรรยากาศในองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ปัจจัยบริหารองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.485 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยบริหารองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

$H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะงาน ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความมีอิสระในการทำงาน	0.475**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความหลากหลายของงาน	0.535**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.490**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ผลป้อนกลับของงาน	0.437**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.419**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.647**	0.00	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .01$

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.647 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า r เท่ากับ 0.475 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับ



สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

$H_1$ : ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ความผูกพัน ต่อองค์กร			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	0.488**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	0.568**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	0.595**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.535**	0.00	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.704**	0.00	สูง	เดียวกัน

หมายเหตุ: \*\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .01$

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร



ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.704 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงซึ่งสอดคล้อง กับ สมมติฐานที่ได้ตั้งไว้หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับสูงและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.488 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.568 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.595 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์กับผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.535 นั่นคือตัวแปรทั้งสอง

มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรที่ดีขึ้นจะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

#### 4.2.7 ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.7.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.669	.190		8.791	.000
ภาวะผู้นำ (Leadership)	.137	.052	.198	2.627	.009
วัฒนธรรมองค์กร (Culture)	.137	.046	.206	2.958	.003
การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)	.099	.052	.143	1.902	.059
คุณภาพชีวิต (Quality of Life)	.180	.059	.246	3.045	.003
บรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)	.009	.053	.012	.166	.869
โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน	.015	.052	.023	.297	.767
R=0.663, R Square=0.440, Adjust R Square=0.423, Std. Error of Estimate=0.374, Durbin Watson=1.871, F=25.878, Sig=0.000					

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร การบริหารค่าตอบแทน คุณภาพชีวิต บรรยากาศในองค์กร และ โอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่ามีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่ามี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านภาวะผู้นำ ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. ที่ .009 และค่า t ที่ 2.627) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. ที่ .003 และค่า t ที่ 2.958) และด้านคุณภาพชีวิต ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. ที่ .003 และค่า t ที่ 3.045) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ .137 และ .137 และ .180 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = B_0 + (B_1 X_1) + (B_2 X_2) + (B_3 X_3)$$

$$Y = 1.669 + 0.137X_1 + 0.137X_2 + 0.180X_3$$

$$R \text{ Square} = 0.440, \text{ Adjust R Square} = 0.423, \text{ Durbin Watson} = 1.871$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.871 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5-2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ สังเกตได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.440 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.423 ซึ่งมีค่าไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 42 โดยที่ปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.137 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.137 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านคุณภาพชีวิต มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.180 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ส่วนปัจจัยการบริหารองค์กร ด้านบริหารค่าตอบแทน ( $B = 0.099$ ) ด้านบรรยากาศในองค์กร ( $B = 0.009$ ) และด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน ( $B = 0.015$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2.7.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน

**ตารางที่ 4.28** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.927	.250		3.707	.000
ความมีอิสระในการทำงาน	.163	.058	.182	2.804	.006
ความหลากหลายของงาน	.236	.054	.284	4.333	.000
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	.174	.054	.214	3.200	.002
ผลป้อนกลับของงาน	.054	.061	.060	.876	.382
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	.126	.052	.152	2.416	.017

R=0.658, R Square=0.433, Adjust R Square=0.419, Std. Error of Estimate=0.375,  
Durbin Watson=1.881, F=30.366, Sig=0.000

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วยด้านความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่ามีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม หรือปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่ามี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน( $X_1$ ) (มีค่า Sig. ที่ .006 และค่า t ที่ 2.804) ด้านความหลากหลายของงาน( $X_2$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 4.333) ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. ที่ .002 และค่า t ที่ 3.200) และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น( $X_4$ ) (มีค่า Sig. ที่ .017 และค่า t ที่ 2.416) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ .163 และ .236 และ .174 และ .126 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = B_0 + (B_1X_1) + (B_2X_2) + (B_3X_3) + (B_4X_4)$$

$$Y = 0.927 + 0.163X_1 + 0.236X_2 + 0.174X_3 + 0.126X_4$$

$$R \text{ Square} = 0.433, \text{ Adjust R Square} = 0.419, \text{ Durbin Watson} = 1.881$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.881 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5-2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ สังเกตได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.433 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.419 ซึ่งมีค่าไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 41 โดยที่ปัจจัยลักษณะงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.163 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.163 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยลักษณะงาน ในด้านความหลากหลายของงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.236 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความหลากหลายของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.236 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.174 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.174 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.126 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านงานที่มี

โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.126 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยลักษณะงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน ( $B = 0.054$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2.7.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

**ตารางที่ 4.29** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.036	.227		4.557	.000
ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	.150	.053	.168	2.811	.005
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	.190	.052	.236	3.627	.000
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	.170	.045	.257	3.750	.000
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	.229	.057	.241	4.042	.000
R=0.706, R Square = 0.498, Adjust R Square = 0.488, Std. Error of Estimate = 0.352, Durbin Watson = 1.980, F = 49.572, Sig = 0.000					

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่า มีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่ามี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. ที่ .005 และค่า t ที่ 2.811) ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 3.627) ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 3.750) และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ( $X_4$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 4.042) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือเท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ .150 และ .190 และ .170 และ .229 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = B_0 + (B_1X_1) + (B_2X_2) + (B_3X_3) + (B_4X_4)$$

$$Y = 1.036 + 0.150X_1 + 0.190X_2 + 0.170X_3 + 0.229X_4$$

$$R \text{ Square} = 0.498, \text{ Adjust R Square} = 0.488, \text{ Durbin Watson} = 1.980$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.980 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5-2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ สังเกตได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.498 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.488 ซึ่งมีค่าไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 48.8 โดยที่ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.150 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.150 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.190 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.190 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.170 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.170 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.229 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.229 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

4.2.7.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน

**ตารางที่ 4.30** แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างภาพรวมของปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารองค์กร, ด้านลักษณะงาน, ด้านประสพการณ์ในการทำงาน

ปัจจัย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.494	.219		2.253	.025
ด้านการบริหารองค์กร	.244	.058	.273	4.202	.000
ด้านลักษณะงาน	.282	.080	.242	3.517	.001
ด้านประสพการณ์ในการทำงาน	.350	.081	.337	4.331	.000

R = 0.755, R Square = 0.570, Adjust R Square = 0.563, Std. Error of Estimate = 0.325, Durbin Watson = 1.884, F = 88.779, Sig = 0.000

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงซ้อนถดถอย แบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis Enter) ระหว่างปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารองค์กร, ด้านลักษณะงาน และด้านประสพการณ์ในการทำงาน จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์โดยใช้ F-test พบว่ามีระดับนัยสำคัญ (Sig.) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากนั้นจึงหาตัวแปรและระดับความสัมพันธ์ พบว่ามี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร คือ ด้านการบริหารองค์กร ( $X_1$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 4.202) ด้านลักษณะงาน ( $X_2$ ) (มีค่า Sig. ที่ .001 และค่า t ที่ 3.517) และด้านประสพการณ์ในการทำงาน ( $X_3$ ) (มีค่า Sig. ที่ .000 และค่า t ที่ 4.331) ที่มีค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) น้อยกว่า 0.05 ค่า t มากกว่าหรือ



เท่ากับ 2 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(Unstandardized Coefficients B) เท่ากับ .244 และ .282 และ .350 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาสร้างสมการถดถอยได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = B_0 + (B_1X_1) + (B_2X_2) + (B_3X_3) + (B_4X_4)$$

$$Y = 0.494 + 0.244X_1 + 0.282X_2 + 0.350X_3$$

$$R \text{ Square} = 0.498, \text{ Adjust R Square} = 0.488, \text{ Durbin Watson} = 1.980$$

จากสมการข้างต้นแปลความหมายได้ว่า สมการนี้มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน (No Autocorrelation) โดยมีค่า Durbin Watson เท่ากับ 1.884 ซึ่งใกล้เคียงกับ 2 (อยู่ในช่วง 1.5-2.5) และมีความสามารถในการทำนายที่ค่อนข้างแม่นยำ สังเกตได้จากค่า R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.570 และ Adjust R Square ที่มีค่าเท่ากับ 0.563 ซึ่งมีค่าไม่ต่างกันมาก มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรร้อยละ 56.3 โดยที่ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.244 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.244 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.282 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.282 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

ปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเดียวกันและขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.350 กล่าวคือ เมื่อปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น 0.350 หน่วย โดยที่สมการอื่นตัวแปรคงที่

#### 4.2.8 สรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐาน

สามารถสรุปผลภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยได้ดังตารางที่ 4.31 โดยที่ ✓ เป็นไปตามสมมติฐาน และ ✗ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ระหว่าง ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายใน เขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผล	ค่าสถิติ
<b>1. ปัจจัยด้านบริหารองค์กร</b>	✓	<b>B=0.244 Sig.=0.000</b>
1.1 ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	✓	B=0.137 Sig.=0.009
1.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture)	✓	B=0.137 Sig.=0.003
1.3 ด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)	✗	B=0.099 Sig.=0.059
1.4 ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life)	✓	B=0.180 Sig.=0.003
1.5 ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)	✗	B=0.009 Sig.=0.869
1.6 ด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน	✗	B=0.015 Sig.=0.767
<b>2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>	✓	<b>B=0.282 Sig.=0.001</b>
2.1 ด้านความมีอิสระในการทำงาน	✓	B=0.163 Sig.=0.006
2.2 ด้านความหลากหลายของงาน	✓	B=0.236 Sig.=0.000
2.3 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	✓	B=0.174 Sig.=0.002
2.4 ด้านผลป้อนกลับของงาน	✗	B=0.054 Sig.=0.382
2.5 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	✓	B=0.126 Sig.=0.017
<b>3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน</b>	✓	<b>B=0.350 Sig.=0.000</b>
3.1 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	✓	B=0.150 Sig.=0.005
3.2 ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	✓	B=0.190 Sig.=0.000
3.3 ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	✓	B=0.170 Sig.=0.000
3.4 ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	✓	B=0.229 Sig.=0.000

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_1$  (มีผลต่อความผูกพันองค์กร)

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน  $H_0$  (ไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร)

จากตารางที่ 4.31 สามารถอธิบายสมมติฐานในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 3 ปัจจัยหลัก ทั้งหมดมี 15 ตัวแปร ซึ่งสามารถอธิบายตามสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระทั้งหมด 6 ตัวแปร พบว่า มีจำนวน 3 ตัวแปร คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านคุณภาพชีวิต ที่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วน 3 ตัวแปรที่เหลือ คือ ด้านการบริหารค่าตอบแทน ด้านบรรยากาศในองค์กร และด้าน โอกาสในการพัฒนา และก้าวหน้าในงาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร พบว่า มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ที่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในส่วน 1 ตัวแปรที่เหลือ คือ ด้าน ผลป้อนกลับของงาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน หรือไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ทั้งหมด 4 ตัวแปร พบว่า มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพา ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทุกตัวแปรนั้นสอดคล้องกับสมมติฐาน หรือมีผลต่อความผูกพัน องค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งหมด

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สามารถเสริมสร้างความผูกพันองค์กรขององค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมีโครงสร้าง (Structure Interview) โดยแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวนข้อทั้งหมด 65 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร คำถามมีจำนวน 5 คำถาม คือ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 17 ข้อ ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านคุณภาพชีวิต ด้านบรรยากาศในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 14 ข้อ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสพการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 13 ข้อ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 16 ข้อ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การพูดถึงองค์กรในด้านบวก (Says) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) และความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ(Strive)

โดยในส่วนที่ 2 ถึง 5 มีจำนวนข้อรวมทั้งสิ้น 60 ข้อ จะเป็นลักษณะข้อคำถามเชิงบวก ให้เลือกตอบแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวโดยมีการแบ่งระดับและเกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนไว้ทั้งหมด 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเทียบเท่ากับคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 คะแนน ตามลำดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ กระทำโดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการทดลองนำไปแจก (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน แล้ววัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) หรือการหาค่า Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient of Reliability) ในภาพรวมเท่ากับ 0.925 ด้านการบริหารองค์กร เท่ากับ 0.925 ด้านลักษณะงาน เท่ากับ 0.877 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน เท่ากับ 0.868 และด้านความผูกพันองค์กร เท่ากับ 0.941

## 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 5.1.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย 1) เพศ 2) สถานภาพสมรส 3) ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับองค์กรปัจจุบัน และ 4) อัตราเงินเดือน ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 205 คน ดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68 และเป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.32
2. สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 65.85 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.68 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46

3. ระยะเวลาที่ร่วมงานกับองค์กรปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3 ปี – 6 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 ถัดมา มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 7 ปี – 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.46 และมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51

4. อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.15 รองลงมามีเงินเดือน 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.93 ถัดมามีเงินเดือน 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ถัดมามีเงินเดือนมากกว่า 80,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และมีเงินเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22

### 5.1.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

ความคิดเห็นในปัจจัยด้านการบริหารองค์กร จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.673) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับสูงทั้งหมดทุกด้าน

ด้านที่อยู่ในระดับสูง 3 อันดับแรก คือ ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.670 และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.711 และ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.740

ด้านที่อยู่ในระดับสูง 3 อันดับรองลงมา คือ ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.673 และด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน (Career Growth Opportunity) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.749 และด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริบาลค่าตอบแทน (Compensation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.710

### 5.1.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน

ความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.422) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านจากทั้งหมด 5 ด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน

ด้านที่อยู่ในระดับสูง ทั้ง 4 อันดับแรก คือ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.596 และด้านความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.592 และด้านผลป้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.553 และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.547

ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน คือ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.605

สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเออร์ชัณวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ส่วนด้านความมีเอกลักษณ์ของงานอยู่ในระดับปานกลาง

#### 5.1.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ความคิดเห็นในปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ชัณวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .474) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากทั้งหมด 4 ด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับสูงทั้งหมดทุกด้าน

ด้านที่อยู่ในระดับสูง 2 อันดับแรก คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.518 และ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.552

ด้านที่อยู่ในระดับสูง 2 อันดับรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .610 และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.743

### 5.1.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นระดับความผูกพันองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .492) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากทั้งหมด 5 ด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน

ด้านที่อยู่ในระดับสูง ทั้ง 2 อันดับแรกซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน คือ ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.494 และด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.545

ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มี 1 ด้าน คือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758

สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี 2 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) และด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says) ส่วนด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) อยู่ในระดับปานกลาง

### 5.1.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาพรวมของทั้ง 3 ปัจจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานมีภาพรวมทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งมีขนาดของอิทธิพลและลำดับโดยเรียงจากมากไปน้อยตามตารางที่ 5.1 ดังนี้



**ตารางที่ 5.1** สรุปผลการรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ระหว่าง ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ค่าสถิติ	ลำดับ
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านบริหารองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.244$	3
สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.282$	2
สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.350$	1

1. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ซึ่งมีขนาดของอิทธิพลและลำดับโดยเรียงจากมากไปน้อยตามตารางที่ 5.2 ดังนี้

**ตารางที่ 5.2** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านบริหารองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ค่าสถิติ	ลำดับ
สมมติฐานที่ 1.1: ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.137$	3
สมมติฐานที่ 1.2: ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.137$	2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านบริหารองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ค่าสถิติ	ลำดับ
สมมติฐานที่ 1.3: ด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน		
สมมติฐานที่ 1.4: ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	B = 0.180	1
สมมติฐานที่ 1.5: ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน		
สมมติฐานที่ 1.6: ด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน		

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านบริหารองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.1 คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และค่า B = 0.137
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.2 คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และค่า B = 0.137
- ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.3 คือ ปัจจัยด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.059 และค่า B = 0.099
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.4 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และค่า B = 0.180

- ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.5 คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.869 และค่า B = 0.009
- ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.6 คือ ปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.767 และค่า B = 0.015

## 2. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยด้านลักษณะงานซึ่งมีขนาดของอิทธิพลและลำดับโดยเรียงจากมากไปน้อยตามตารางที่ 5.3 ดังนี้

**ตารางที่ 5.3** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซัน วายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ค่าสถิติ	ลำดับ
สมมติฐานที่ 2.1: ด้านความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	<u>เป็น</u> ไปตามสมมติฐาน	B = 0.163	3
สมมติฐานที่ 2.2: ด้านความหลากหลายของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	<u>เป็น</u> ไปตามสมมติฐาน	B = 0.236	1
สมมติฐานที่ 2.3: ด้านความมีเอกลักษณะของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	<u>เป็น</u> ไปตามสมมติฐาน	B = 0.174	2
สมมติฐานที่ 2.4: ด้านผลป้อนกลับของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	<u>ไม่</u> เป็นไปตามสมมติฐาน		
สมมติฐานที่ 2.5: ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร	<u>เป็น</u> ไปตามสมมติฐาน	B = 0.126	4

- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1 คือ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และค่า B = 0.163

- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.2 คือ ปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า  $B = 0.236$
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.3 คือ ปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และค่า  $B = 0.174$
- ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.4 คือ ปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านผลป้อนกลับของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.382 และค่า  $B = 0.054$
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.5 คือ ปัจจัยด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และค่า  $B = 0.126$

### 3. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานซึ่งมีขนาดของอิทธิพลและลำดับโดยเรียงจากมากไปน้อยตามตารางที่ 5.4 ดังนี้

**ตารางที่ 5.4** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในแต่ละปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ค่าสถิติ	ลำดับ
สมมติฐานที่ 3.1: ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.150$	4
สมมติฐานที่ 3.2: ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.190$	2
สมมติฐานที่ 3.3: ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.170$	3
สมมติฐานที่ 3.4: ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	$B = 0.229$	1

- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3.1 คือ ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และค่า  $B = 0.15$
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3.2 คือ ปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า  $B = 0.19$
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3.3 คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า  $B = 0.17$
- เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3.4 คือ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยปัจจัยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า  $B = 0.229$

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายต่อไป ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 อภิปรายผลการศึกษาด้านการบริหารองค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กรในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลเป็นลำดับที่ 3 ของปัจจัยทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านการบริหารองค์กรแล้ว พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1.1, 1.2 และ 1.4 กล่าวคือ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership), ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) และ ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แสดงให้เห็นว่า หากให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว จะทำให้

พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายขององค์กรผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ความสามารถในการทำงานของผู้นำ ที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีจริยธรรมในการทำงานที่ดี ให้ความสำคัญกับบุคลากร ยินดีรับฟังความคิดเห็น ให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน รวมทั้งสามารถพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีได้นั้น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Hewitt Associates (2004) และ Hewitt (2011) ที่ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำระดับอาวุโส (Senior Leadership) และภาวะผู้นำระดับหน่วยธุรกิจ (BU Leadership) จะส่งผลให้เกิดความผูกพันที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์พงษ์ ศรีอภัยเพชร(2557) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง และนิชพันธ์ พัฒนปริชากุล(2557) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรและเจเนอเรชันกับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ในด้านภาวะผู้นำโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันขององค์กรเช่นเดียวกัน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า หากองค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน นโยบาย ยุทธศาสตร์หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Steers, Hewitt Associates และ Chatman ที่ได้กล่าวไว้ว่าหากพนักงานกับองค์กรยึดถือในค่านิยมที่สอดคล้องกันก็แสดงว่าพนักงานกับองค์กรมีความเหมาะสมกัน นำไปสู่การมีความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประดิษฐ์พงษ์ ศรีอภัยเพชร(2557) ที่ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรม ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ขององค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กร

ด้านการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า การจ่ายค่าตอบแทน การจัดสวัสดิการอย่างเหมาะสมไม่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวาย

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์สัททรีของแมคคลีแลนด์ (อ้างถึงในนิตยา บ้าน โก่อ, 2558) ที่ได้อธิบายว่าการจูงใจของคนมีพื้นฐานมาจากความต้องการการเรียนรู้ 3 สิ่ง คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for power) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายความสำเร็จที่ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทน แต่หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำสิ่งที่ตนเองตั้งใจไว้ให้สำเร็จได้ นั่นอาจเป็นเพราะกลุ่มพนักงานเจนเอเรชั่นวาย เงินเดือนหรือสวัสดิการอาจไม่ใช่คำตอบในการตัดสินใจทำงานหรือเลือกที่จะอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง จากข้อมูลการจัดอันดับอัตราเงินเดือนของนักศึกษาจบใหม่ พบว่าพนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอาชีพที่มีรายได้สูงที่สุดและมีความต้องการของตลาดสูงสุด (Adecco, 2562) ดังนั้นจึงทำให้ฐานเงินเดือนของแต่ละองค์กรสำหรับสายงานนี้อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงและไม่มีความแตกต่างกันมากในแต่ละองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของควาใจ ศรีลัมพ์(2555) ซึ่งได้ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ของ 3 ช่วงวัย ที่ได้กล่าวไว้ว่า กลุ่มเจนเอเรชั่นวายไม่ได้มองที่รายได้อย่างเดียวแต่มองไปถึงอนาคตด้วยว่าเป็นองค์กรที่สามารถให้อนาคตที่พึงปรารถนา

ด้านคุณภาพชีวิต (Quality of Life) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึง องค์กรมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ในทางที่ดี และให้ความสำคัญ และสนับสนุนพนักงานในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุล (Work life balance) จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันมากขึ้น สอดคล้องกับ รศรินทร์ เกรย์ และคณะ(2558) ที่วิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ ได้ศึกษาพบว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นวายให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงานมากกว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นอื่น ๆ และคนกลุ่มนี้มีแนวโน้มเปลี่ยนงานมากกว่าคนเจนเอเรชั่นอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น จึงอาจต้องพิจารณาเรื่องความยืดหยุ่นในการจัดสรรเวลาของพนักงาน ร่วมกับการคำนึงถึงความสำเร็จของงานมากกว่าการยึดถือเรื่องเวลาทำงานเป็นสำคัญ

ด้านบรรยากาศในองค์กร (Organization Environment) ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายถึง การที่องค์กรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ การให้ความสำคัญและดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย นั่นอาจเป็นเพราะว่าพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการอิสระในการเลือกสถานที่ในการทำงาน (Blagnone, 2559)

ด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 หมายถึง การที่องค์กรให้โอกาสในการเพิ่มทักษะและความรู้ การให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่พนักงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวาย ซึ่งจากข้อมูลงานวิจัยของ Howe and Strauss (2543) นั้นให้เหตุผลว่าพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเออร์ซันวาย ไม่ชอบทำตามกฎระเบียบ ฉลาด ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ซึ่งความก้าวหน้าในงานขององค์กรโดยทั่วไปล้วนเป็นการปรับตำแหน่งในระดับแนวตั้ง โดยการเพิ่มงานที่ต้องใช้ทักษะในการสื่อสาร การบริหารงาน ซึ่งจากงานวิจัยของ Kappelman, Johnson, Maurer, McLean, Torres, David & Nguyen, Q. J. M. Q. E.(2018) พบว่าเป็นทักษะที่พบได้ยากในพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นเรื่องของโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้าในงานจึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิศักดิ์ มณีฉาย (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ให้ข้อมูลว่าปัจจัยด้านการบริหารองค์กรในด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

### 5.2.2 อภิปรายผลการศึกษาด้านลักษณะงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลเป็นลำดับที่ 2 ของปัจจัยทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านลักษณะงานแล้ว พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3 และ 2.5 กล่าวคือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน, ด้านความหลากหลายของงาน, ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น แสดงให้เห็นว่า หากให้ความสำคัญกับความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีแล้ว จะทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายขององค์กรผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า หากองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานตนเองสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเออร์ซันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้อง



กับแนวคิดของ Gursoy et al. ที่ได้ให้ข้อมูลลักษณะของเจนเนอเรชันวายที่รักอิสระและยึดติดกับกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zigarmi, Blanchard, Essary and Houson ที่พบว่า การให้อำนาจเป็นการสร้างสภาวะที่จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้มากขึ้นด้วยการสร้างให้บุคคลรู้สึกหรือตระหนักในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดาวใจ ศรีลัมพ์ ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ของ 3 ช่วงวัย ตรีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด ซึ่งได้ศึกษาพบว่าบุคคลากรเจนเนอเรชันวายต้องการอิสระเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งผลให้เห็นถึงคุณค่าในการทำงานซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กรมากขึ้น

ความหลากหลายของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า การที่องค์กรได้มอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความชำนาญในหลาย ๆ ด้าน ประกอบกัน รวมทั้งการให้งานที่มีความท้าทายจะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยกิตติ์ จันทร์สมิ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชันวาย : ตรีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความหลากหลายหรือความท้าทายความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับทิวา เทียนเบญจะ ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานที่ส่งผลการปฏิบัติงาน ตรีศึกษา พนักงานในองค์กรผู้ผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 เจเนอเรชัน (Baby Boomer, Generation X และ Y) พบว่าเมื่อองค์กรให้งานที่ท้าทาย เปิดโอกาสในการทำงาน เพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ จะช่วยเพิ่มให้พนักงาน โดยเฉพาะกลุ่มเจนเนอเรชันวายให้มีความรู้สึกในเชิงบวกต่อองค์กรยอมส่งผลถึงประสิทธิผลในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรที่เพิ่มขึ้น

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า การที่พนักงานสามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี มีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน และโดยไม่จำเป็นต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น จะส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอริชฐาน ว่องวิวัฒน์ ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชน

แห่งหนึ่งในประเทศไทย และสอดคล้องกับผลวิจัยของธนรัฐ นาทองที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 พบว่า ความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านผลป้อนกลับของงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า การที่องค์กรให้โอกาสได้รับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของผลงานจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า นั้นไม่มีผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น ซึ่งจากข้อมูลงานวิจัยของ Glass (2007) นั้นได้กล่าวว่าการกลุ่มเจเนอเรชันวาย ไม่ต้องการคำแนะนำว่าควรหรือไม่ควรทำอะไร แต่ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหาของงานมากกว่าวิธีการทำงาน ซึ่งผลงานวิจัยของ ปภัสสร ชัยวงศ์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย ให้ข้อมูลว่ากลุ่มบุคคลากรเจเนอเรชันวายมีความคาดหวังระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อทำงานไปไครยะหนึ่ง บุคลากรนั้นจะต้องการผลป้อนกลับเกี่ยวกับงานในระดับที่น้อยลง แต่มีแนวโน้มจะแบ่งปันข้อมูลข่าวสารในเรื่องพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากขึ้น

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานที่ได้ติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะตนเองและพัฒนาผลงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และเป็นเจ้าขององค์กร จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gravette & Throckmorton, 2007 ที่มีผลการศึกษาว่าชนรุ่นเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับการสร้างมิตรภาพการทำงานเป็นทีมและคอยช่วยเหลือกัน ชอบทำงานกับพนักงานที่มีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนมากกว่า จึงคาดหวังสภาพการทำงานที่สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีนอกจากนั้น การเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารตลอดเวลาทำให้ชนรุ่นยุคอินเตอร์เน็ตคุ้นเคยการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็ว จึงต้องการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิดของสเตียร์ส (1997) ที่อธิบายว่างานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่งผลให้พนักงานจะเพิ่มความทุ่มเทงานให้มากขึ้นซึ่งลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนูรัถย์ วัฒนธนากรวงศ์ ที่ศึกษาเรื่อง ค่านิยมเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันองค์กร ของบุคลากรทางการแพทย์ในแต่ละชนรุ่น พบว่าการที่องค์กรให้งานที่ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันภายในองค์กรส่งผลให้เกิดความผูกพันองค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ชนเจเนอเรชันวายอย่างมีนัยสำคัญ

### 5.2.3 อภิปรายผลการศึกษาด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ในภาพรวมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีอิทธิพลต่อความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลสูงสุดของปัจจัยทั้งหมด 3 ปัจจัย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานแล้ว พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3.1, 3.2, 3.3 และ 3.4 กล่าวคือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร, ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้, ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร นั้นมีอิทธิพลที่จะทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายขององค์กรผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Steers (1993), Steers (1997), Hewitt (2004) และ The Gallup (2006) ที่อธิบายว่าความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานจะเพิ่มความมุ่งมั่นในงานให้เกิดความสำเร็จมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของดาวใจ ศรีลัมภ์ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรักความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ของ 3 ช่วงวัย: กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (แกลงคอบ) จำกัด ได้มีผลการศึกษาวิจัยพบว่าการที่องค์กรได้มอบหมายงานที่มีคุณค่า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ตอบสนองความต้องการบรรลุความสำเร็จสูงสุด (Self-Actualization) ซึ่งเป็นความต้องการในลำดับสูงสุดของบุคคล งานที่มีคุณค่า ทำให้รู้สึกว่าคุณค่าที่มีความสำคัญต่อองค์กรส่งผลต่อทัศนคติส่วนบุคคลทุกเจนเอเรชั่นเนื่องจากก่อให้เกิดความรู้สึกคุณค่าที่จะทุ่มเทในงาน ทำให้เกิดความรู้สึกรักและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า รู้สึกวางใจ อุ่นใจ ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง โดยการให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งให้สวัสดิการที่พนักงานสามารถใช้ประโยชน์ได้ จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997) ที่อธิบายว่าความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง รู้สึกวางใจ อุ่นใจ ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งจะเพิ่มความมุ่งมั่นในงานให้เกิดความสำเร็จมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธนรัฐ นาทอง ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งผลการศึกษพบว่า ความรู้สึกพึ่งพาได้ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า องค์กรยินดีที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในองค์กร จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997) ที่อธิบายว่าความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่หวังว่าจะได้ผลตอบแทนจากการทำงานจะเพิ่มความมุ่งมั่นในงานให้เกิดความสำเร็จมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของลลิตา พรรณพนาวัลย์ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจนเอเรชั่นวายต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ทางองค์กรยินดีที่จะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ จะยิ่งส่งผลให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้างต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter and Steers (1983) และ Steers (1997) ที่อธิบายว่าทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง สัมพันธภาพในองค์กร หากมีทัศนคติที่ดีจะทำให้บรรยากาศการทำงานดี เกิดความรักและช่วยเหลือกัน ในองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กรมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชลลดา อรุณสันติโรจน์ และคณะ(2557) มีผลงานวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และความผูกพันในงานของพนักงานในกลุ่มเจนเอเรชั่นวายพบว่า เมื่อมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในงาน และสอดคล้องกันกับงานวิจัยของรัฐพล พุกเจริญ (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในแต่ละเจนเอเรชั่น (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานในกลุ่มเจนเอเรชั่นวายให้ความสำคัญต่อปัจจัย

ภายในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับทำงานในตำแหน่งที่ตนชอบ การชื่นชมและยอมรับจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กร เนื่องจากเจเนอเรชันนี้มองว่า การรับผิดชอบในหน้าที่ มีความสำคัญมากที่สุด เมื่อทำหน้าที่ได้ดีที่สุดแล้ว ความสำเร็จในอาชีพจะตามมาเอง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สามารถนำมากำหนดเป็นนโยบายเชิงกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากร มนุษย์เพื่อรักษาบุคลากรที่มีอยู่ในกลุ่มเจเนอเรชันวาย ลดความเสี่ยงของปัญหาเรื่องการแย่งชิงบุคลากร ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากบริษัทคู่แข่งหรือในธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และผลักดันให้เกิดแรง ขับเคลื่อนทางธุรกิจ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบริหารองค์กรที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงจากลำดับที่มี อิทธิพลมากไปน้อย ได้แก่ คุณภาพชีวิต ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งหากองค์กรตอบสนอง พนักงานด้านการบริหารองค์กรเพิ่มขึ้นทั้ง 3 ด้านที่กล่าวไปข้างต้น จะส่งผลให้ความผูกพันองค์กรของ พนักงานกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นด้วย

ด้านคุณภาพชีวิต เป็นด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุดในปีจัดการบริหารองค์กรของ พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยของ Hurst and Good (2009) พบว่าเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับกระบวนการคิด มากกว่าการท่องจำ ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหาของงานมากกว่าวิธีการทำงาน มีความคิด เป็นของตนเองค่อนข้างสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข ดังนั้นองค์กรจึงควรส่งเสริมและสนับสนุน เรื่องคุณภาพชีวิต ดูแลเอาใจใส่เรื่องบรรยากาศองค์กร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และ ความผูกพันในงานของพนักงานเจเนอเรชันวายขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากร โดยการจัดสมดุลชีวิต และงาน (Work life balance) และจากสถานการณ์ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าค่าครองชีพแพงขึ้น แต่พนักงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครก็ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต มากกว่าการได้รับผลตอบแทนและโอกาสในการก้าวหน้าในงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรสามารถสร้าง คุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวาย สามารถพัฒนาการทำงานได้อย่างเต็มที่ เกิดการผลงานที่สร้างสรรค์ สร้างความสามารถทางการแข่งขัน ทางธุรกิจได้ พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรได้อย่างยาวนานมากยิ่งขึ้นได้ ดังนี้

1. เป็นต้นแบบที่ดีในการจัดสมดุลชีวิตและงาน โดยให้พนักงานทราบว่าผู้บริหารคาดหวังให้พนักงานทำแบบนั้น
2. ฝึกให้เป็นผู้จัดการ หัวหน้างานรู้จักสังเกตพนักงาน หากเห็นสัญญาณของการขาดความสมดุลในชีวิตและการทำงาน ไม่ว่าจะเรื่องส่วนตัวที่กระทบกับงาน หรือทำงานมากเกินไปจนกระทบกับชีวิตส่วนตัว ให้รีบเข้าไปช่วยเหลือทันที
3. การออกนโยบายและแรงจูงใจให้พนักงานเลิกงานตรงเวลา หรือการสร้างนโยบายตารางที่การทำงานที่ยืดหยุ่น มองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถทำหน้าที่สมาชิกครอบครัว และเป็นพนักงานที่ดีได้ไปพร้อม ๆ กัน
4. อนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านได้กรณีจำเป็น เช่น การดูแลคนในครอบครัวที่เจ็บป่วย หลีกเลี่ยงการเดินทางมายังสถานที่ทำงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ เป็นต้น
5. ส่งเสริมให้มีการใช้วันลาพักร้อน และวันลาป่วย โดยทุกองค์กรล้วนมีข้อกำหนดจำนวนวันลาในแต่ละปีไว้แล้วแต่ทุกคนมีวันลาที่วัน สำหรับอะไรบ้าง หากผู้บริหารเริ่มเห็นสัญญาณของความไม่สมดุลในชีวิตทำงานแล้ว ควรกระตุ้นให้พนักงานใช้สิทธิ์ลาเพื่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ทางด้านภาวะผู้นำ การที่ผู้บริหารในองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน ยินดีรับฟังความคิดเห็น ไปในทางที่ดีได้นั้นจะทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจเนอเรชันวายมีความไว้วางใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่สร้างสรรค์ให้กับองค์กรต่อไป เพราะทักษะการสื่อสาร/ความสามารถด้านสังคม (Soft Skill) นั้น หาได้ยากในผู้ที่ทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Kappelman, Johnson, Maurer, McLean, Torres, David & Nguyen, Q. J. M. Q. E., 2018) ดังนั้นหากได้หัวหน้าที่เปิดใจรับฟังจะทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจเนอเรชันวายมีความไว้วางใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่สร้างสรรค์ให้กับองค์กรต่อไป

ในด้านของวัฒนธรรมองค์กร องค์กรควรมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและธำรงให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน เช่น การมีค่านิยมหลักประจำองค์กร (Core Values) และคอยตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งคอยสื่อสารวัฒนธรรมให้พนักงานทุกคนได้รับทราบเป็นระยะ เพราะวัฒนธรรมที่ดี เป็นสิ่งที่องค์กรพึงประสงค์ เพราะเป็นสิ่งตั้งต้น เป็นคุณลักษณะของพนักงานทุกคนที่องค์กรต้องการ และองค์กรจะต้องช่วยเหลือและสนับสนุนให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงาน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีบุคลิกภาพที่สอดคล้อง และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหลัก และประสบความสำเร็จต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านลักษณะงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงจากลำดับที่มีอิทธิพลมากไปน้อย ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งหากทางองค์กรตอบสนองพนักงานทางด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้นทั้ง 4 ด้านที่กล่าวไปข้างต้น จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย โดยทางองค์กรสามารถเพิ่มปัจจัยด้านลักษณะงานได้โดย

1. ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรร่วมกับหน่วยงานพัฒนาบุคลากร ในการวางแผนแนวทางการเข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมในเรื่องของ Hard Skill หรือ Soft Skill โดยให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละส่วนนั้นได้อบรมร่วมกันในกลุ่มย่อยๆ และมอบหมายการสร้างผลงานที่ต้องใช้ทักษะหลังจากที่ได้อบรมไปมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น Communication Skill, Change Management, Design Thinking เป็นต้น โดยให้พนักงานเข้าร่วมอบรมมาจากต่างส่วนงานกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย ซึ่งมีลักษณะนิสัยชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายมากขึ้น และได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์กรยังได้ผลงานใหม่ๆ ที่มาจากความคิดสร้างสรรค์จากการอบรมอีกด้วย

2. ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรกำหนดรูปแบบการทำงานเป็นแบบโครงการ (Project) มากกว่ารูปแบบงานประจำ (Routine) เนื่องจากงานแบบงานประจำ นั้นมีลักษณะงานแบบซ้ำๆ เดิมๆ มีการเปลี่ยนแปลงไม่มาก การทำงานกลุ่มเดิมๆ และมีหน้าที่ตามงานแบบเดิม จะยิ่งทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชันวายรู้สึกที่ไม่เกิดความหลากหลายของงาน ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และไม่เกิดการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานใหม่ๆ ดังนั้นผู้บริหารสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรสร้างโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันในรูปแบบโครงการ (Project) ซึ่งลักษณะเด่นของการทำงานแบบโครงการ คือ

- เป็นการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีเอกลักษณ์
- โครงการมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน
- มีลักษณะเฉพาะตัว มีเป้าหมาย และหน้าที่ของแต่ละผู้ร่วมโครงการที่ชัดเจน

โดยเมื่อมอบหมายให้พนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมโครงการแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญ ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถของตนเอง และมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถใช้ดุลพินิจของตนในการตัดสินใจได้อย่างอิสระ และจะทำให้พนักงานเกิดความสนใจในงาน รู้สึกเป็นงานที่ท้าทาย

ช่วยให้พนักงาน ได้มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนก ระหว่างองค์กร หรือลูกค้าที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ภายในโครงการเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและรู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน อีกทั้งเมื่อพนักงานปฏิบัติงานแล้วควรแสดงความคิดเห็น ประเมินผลงานของพนักงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงศักยภาพของตนเองและพัฒนาปรับปรุงการทำงานต่อไป

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะด้านประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงจากลำดับที่มีอิทธิพลมากไปน้อย ได้แก่ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งหากทางองค์กรตอบสนองพนักงานทางด้านประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นทั้ง 4 ด้าน ที่ได้กล่าวไปข้างต้น จะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย โดย

1. องค์กรควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อคนในองค์กรให้กับพนักงาน โดยสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรในแง่ความสัมพันธ์ของพนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีแล้ว จะทำให้บรรยากาศการทำงานดี เกิดความรักและช่วยเหลือกันในองค์กร โดยการมอบบทบาทการเป็น Coaching ให้กับพนักงานรุ่นหลังขององค์กร เพื่อสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรุ่นก่อนหน้า เพราะองค์กรมีโอกาที่จะสูญเสียความรู้ขององค์กรไปพร้อมกับการเกษียณอายุของเจนเอเรชั่นเบบี้บูมส์

2. หัวหน้างานควรปฏิบัติกับพนักงานให้พนักงานมีความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร โดยอาจจะมอบหมายงานที่สำคัญให้แก่พนักงานทำและให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

3. ผู้บริหารควรร่วมกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคล โดยการทบทวนนโยบายวิธีการ และขั้นตอนการให้การตอบสนองจากองค์กร ให้สอดคล้องกับสภาพในปัจจุบัน และสอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายที่ต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีมากกว่าการได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบเงินหรือความก้าวหน้าในงาน อาจเป็นสวัสดิการแบบ Flexible Benefit คือ การออกแบบสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน พร้อมเน้นสร้างความคุ้มค่าให้แก่งบประมาณขององค์กรมากที่สุด

4. องค์กรควรทำให้พนักงานรู้สึกวางใจ อุ่นใจว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง โดยเมื่อเกิดปัญหาทั้งในที่ทำงานหรือปัญหาส่วนตัวทางองค์กรควรช่วยพนักงานในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น



การจัดฟอรัมจากผู้บริหารระดับ Top Management ทั้งการให้คำปรึกษาปัญหาเรื่องงานหรือปัญหาส่วนตัวต่าง ๆ โดยเฉพาะการทำ Stay Interview เพื่อเข้าใจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน และนำมาปรับเป็นกระบวนการทำงานที่เหมาะสม



ตารางที่ 5.5 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย

ปัจจัย	ด้าน	แผนการดำเนินงานระยะสั้น	แผนการดำเนินงานระยะยาว
<b>1. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน</b>			
	1.1 ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร : เป็นด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุดในปีปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานและมีอิทธิพลเชิงบวกสูงที่สุดจาก 3 ปัจจัยของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร	จัดอบรมโดยให้พนักงานแต่ละส่วนได้เข้ารับการอบรมร่วมกัน เสริมสร้างประสบการณ์โดยจัดแบบ Workshop มอบหมายการทำงานร่วมกันในองค์กรใช้เพื่อเก็บข้อมูล และรวบรวมความคิดเห็นจากบุคลากร สำหรับการออกแบบ Employee Experience ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบระบบประเมินผล การออกแบบสถานที่ทำงาน การออกแบบผลตอบแทนและแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังนำแนวคิดของ Collaborative innovation มาให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการออกแบบ Employee Experience ที่ดีที่สุดอีกด้วย	แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลเรื่องของ Employee Experience โดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางในการออกแบบและยกระดับประสบการณ์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งครอบคลุมถึงการออกแบบสถานที่ทำงาน เครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้อำนาจใช้ เพื่อเพิ่มผลิตภาพในการทำงานและการเรียนรู้ของแต่ละคน โดยเมื่อประสบการณ์ที่บุคลากรได้รับจากองค์กรดีขึ้น ย่อมจะนำไปสู่การสร้างความผูกพัน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการรักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีค่าให้อยู่และทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่มากขึ้น
	1.2 ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้		
	จัดฟอรัมจากผู้บริหารระดับ Top Management ทั้งการให้คำปรึกษาปัญหาเรื่องงานหรือปัญหาส่วนตัวต่างๆ		

ตารางที่ 5.5 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย (ต่อ)

ปัจจัย	ด้าน	แผนการดำเนินงานระยะสั้น	แผนการดำเนินงานระยะยาว
	1.3 ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร		
		ทบทวนนโยบายวิธีการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงานในแต่ละเจเนอเรชั่น เช่น การทำ Stay Interview เพื่อเข้าใจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน และนำมาปรับเป็นกระบวนการทำงานที่เหมาะสม สร้างความคุ้มค่าให้แก่งบประมาณขององค์กรมากที่สุด	
	1.4 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร		
		สร้างระบบการสอนงาน (Coaching) เพื่อสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรุ่นก่อนหน้าและปัจจุบัน	
<b>2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>			จัดหลักสูตรการพัฒนาและส่งเสริมความรู้
	2.1 ด้านความหลากหลายของงาน: เป็นด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุดในปีปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร		ความสามารถ ตลอดจนทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นความจำเป็นในปัจจุบันและในอนาคตให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากเพื่อเพิ่มระดับความสามารถในการทำงานแล้ว ยังเพื่อเพิ่มศักยภาพและความก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคนด้วย
		ผู้บริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรร่วมกับหน่วยงานพัฒนาบุคลากร ในการวางแผนแนวทางการเข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมในเรื่องของ Hard Skill หรือ Soft Skill และมอบหมายการสร้างผลงานที่ต้องใช้ทักษะหลังจากที่ได้อบรมไปมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น Communication Skill, Change Management, Design Thinking เป็นต้น โดยให้พนักงานเข้าร่วมอบรมมาจากต่างส่วนงานกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ซึ่งมีลักษณะนิสัยชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	

ตารางที่ 5.5 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย (ต่อ)

ปัจจัย	ด้าน	แผนการดำเนินงานระยะสั้น	แผนการดำเนินงานระยะยาว
	2.2	ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	
		ควรกำหนดรูปแบบการทำงานเป็นแบบโครงการ (Project) มากกว่ารูปแบบงานประจำ (Routine) เนื่องจากงานแบบงานประจำ นั้นมีลักษณะงานแบบซ้ำ ๆ เดิม ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไม่มาก การทำงานกลุ่มเดิม ๆ และมีหน้าที่ตามงานแบบเดิม จะยิ่งทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจนเอเรชั่นวายรู้สึกว่ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ของงาน	
	2.3	ด้านความมีอิสระในการทำงาน	
		เนื่องจากลักษณะนิสัยที่ชอบทำงานพึ่งพาตนเอง ดังนั้นพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายจึงคุ้นเคยกับการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะให้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ดังนั้นการสนับสนุนให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวายได้เสนอความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการทำงานเองจะทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น	
	2.4	ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	
		กลุ่มเจนเอเรชั่นวายไม่ชอบที่จะนั่งทำงานอยู่คนเดียวง่ายๆ โดยไม่สูงสิงกับใคร ต้องการที่จะทำงานที่มีโอกาสพูดคุยสังสรรค์กับผู้อื่น และต้องการทำงานในสถานที่ที่สามารถเข้าถึงหรือติดต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าได้สะดวกตลอดเวลา ดังนั้นควรจัดสถานที่ทำงานให้ง่ายต่อการพูดคุย หรือมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน	

ตารางที่ 5.5 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย (ต่อ)

ปัจจัย	ด้าน	แผนการดำเนินงานระยะสั้น	แผนการดำเนินงานระยะยาว
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร</b>			
3.1 ด้านคุณภาพชีวิต: เป็นด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกมากที่สุดในปีปัจจัยการบริหารองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร จากสถานการณ์ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าค่าครองชีพแพงขึ้น แต่พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครก็ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตมากกว่าการได้รับผลตอบแทนและโอกาสในการก้าวหน้าในงาน ดังนั้นผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่มเจเนอเรชั่นวายสามารถพัฒนาการทำงานได้อย่างเต็มที่ เกิดการผลงานที่สร้างสรรค์ สร้างความสามารถทางการแข่งขันทางธุรกิจได้ พร้อมทั้งสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรได้อย่างยาวนานมากยิ่งขึ้นได้			
		ปรับการทำงานในรูปแบบ Work-Life Integration โดยเน้นที่ผลงาน มากกว่าเวลาตอบรับเข้างาน โดยผสมผสานชีวิตการทำงานให้เข้ากับชีวิตส่วนตัว หรือการให้พนักงานทำงานจากที่บ้านได้ด้วยการติดต่อสื่อสารหรือส่งงานกันผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่ว่าจะเป็น Online Task Board, Cloud หรือ Google Drives	จัดให้มีการสำรวจความต้องการคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในแต่ละเจเนอเรชั่น เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
<b>3.2 ด้านวัฒนธรรมองค์กร</b>			
		สื่อสารวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและชัดเจนให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน เช่น การมีค่านิยมหลักประจำองค์กร (Core Values) โดยการจัด Workshop เพื่อให้เกิดความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน	กำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นส่วนหนึ่งของการชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการทำงานด้วยวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 5.5 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย โดยเรียงตามลำดับในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากมากไปน้อย (ต่อ)

ปัจจัย	ด้าน	แผนการดำเนินงานระยะสั้น	แผนการดำเนินงานระยะยาว
	3.3 ด้านภาวะผู้นำ		
		ผู้บริหารยินดีรับฟังความคิดเห็น จะทำให้พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจนเอเรชั่นวาย มีความไว้วางใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สร้างผลงานที่สร้างสรรค์ ให้กับองค์กรต่อไป	ฝ่ายบุคลากรควรจัดให้มีการพบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสร้างสรรค์ ให้เกิด Synergy Effect ในการทำงานเพื่อเป็นการชี้แจง และทำความเข้าใจถึงเหตุผล และนโยบายต่างๆ ของฝ่ายบริหาร

### 5.3.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณจึงไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกลุ่ม เจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ครอบคลุมหลายมิติ และยืนยันข้อมูล เชิงปริมาณจากแบบสอบถาม จะช่วยทำให้ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ในตัวแปรต้นที่อาจมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, การศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้, สถานภาพสมรส), ปัจจัยด้านทัศนคติ, ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมองค์กรตามทฤษฎี หรือตัวแบบ PESTEL(ด้านการเมือง, เศรษฐกิจ, สังคมและวัฒนธรรม, เทคโนโลยีสารสนเทศ และ กฎหมาย) เป็นต้น เพื่อให้ค้นพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจเนอเรชันวายเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มช่วงเจเนอเรชันให้มากขึ้น เนื่องจากในองค์กร แต่ละองค์กรมีพนักงานหลายช่วงอายุที่ทำงานร่วมกัน หากศึกษาถึงกลุ่มพนักงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) เจเนอเรชันเอ็กซ์(Generation X) ด้วยแล้ว จะส่งผลให้ผลการศึกษารอบคลุมมากยิ่งขึ้น และในอนาคตเมื่อมีเจเนอเรชันใหม่ๆเกิดขึ้น อย่างเช่น เจเนอเรชัน ซี (Generation Z) ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อรองรับเจเนอเรชันในอนาคต เพราะจะช่วย ทำให้เรียนรู้และเข้าใจพนักงานในเจเนอเรชันต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

4. ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจเนอเรชันวาย โดยไม่จำกัดรูปแบบของกลุ่มธุรกิจที่พนักงานได้ทำงานร่วมในองค์กร ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปควรกำหนดให้เป็นแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่ต่างกันไปในแต่ละธุรกิจเฉพาะด้าน เช่น พนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีโดยตรง หรือพนักงาน เทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มธุรกิจในอุตสาหกรรมทั่วไป เนื่องจากแต่ละอุตสาหกรรมมีรูปแบบ การทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นอาจมีปัจจัยที่ทำให้พนักงาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้เข้าใจพนักงานและกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสอดคล้องในองค์กรแต่ละกลุ่มธุรกิจให้มากขึ้น

#### 5.4 ข้อจำกัดงานวิจัย

1. เนื่องด้วยเวลาที่จำกัดในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงของการวิจัยทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้มากเท่าที่ควร
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์เพียงอย่างเดียว อาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่ได้ผลที่แท้จริง เนื่องจากพนักงานอาจตอบแบบสอบถามเพื่อให้เสร็จไป หรือไม่มีความตั้งใจในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อได้มากเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำวิจัยครั้งต่อไปหากเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยควรแจกแบบสอบถามแบบตัวต่อตัว เพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามมีเวลาในการอ่านและทบทวนรายละเอียดอย่างเหมาะสมในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น





## บรรณานุกรม

- กิติคุณ เข้มบาน. (2559). *ความสามารถในการสื่อสารองค์กร รูปแบบการดำเนินชีวิต และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานที่มีวัยต่างกัน ในองค์กร ภูมิศึกษา ชนาครกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- จิตติพร วิษิต. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรด้านการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายของบริษัทเครื่องสำอางแห่งหนึ่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- จุลดาดีด ฌวีสุข. (2559). *การศึกษาทัศนคติของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศต่อความผูกพันขององค์กร บริษัทการให้บริการงานรับจ้างเหมาทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT outsourcing) แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ชลลดา อรุณสันติโรจน์, ชิดชนก คงสมพงษ์, และ วฐีสิริ พรหมดวง. (2557). *บรรยากาศองค์การ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และความผูกพันในงานของพนักงานเจนวาย. ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ชัยวัฒน์ โอสถอานวย. (2555). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทที่ศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ ภูมิศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ดาวใจ ศรีลัมพ์. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรัก ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อองค์กร ของ 3 ช่วงวัย : ภูมิศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แกลง) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จิราภา นวลลักษณ์, และ ชนพัฒน์ ปลื้มบุญ. (2557). *การศึกษาเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายในมุมมองต่อคุณลักษณะ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 36(141).*

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. (2554). *เจนเนอเรชั่นในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิวา เทียนเบ็ญจะ. (2557). *อิทธิพลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานที่ส่งผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานในองค์กรผู้ผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนรัฐ นาทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). *ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ*. วารสารบริหารธุรกิจ, 36(138).
- ธัญกิตติ์ จันทร์ศรี. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชั่นวาย : กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทคคิง จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเนชั่น.
- นิชพันธ์ พัฒนปรีชากุล. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์การและเจนเนอเรชั่นกับความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา กลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิตยา บ้านโก. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพณิชยน์าวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิชชากร จวงวานิชย์. (2560). อิทธิพลของช่วงอายุต่อความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนรวมและความผูกพันต่อองค์กรในวิชาชีพบัญชี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชญ์มนต์ เกตแก้ว. (2561). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาสถานเอกอัครราชทูตแห่งหนึ่งประจำประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณฑิชา เป้าบุญปรุง, และ การุณนันทน์ รัตนแสนวงษ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มนิษา โล่ห์เจริญกาล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นวาย กรณีศึกษา พนักงานสายงานสนับสนุน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวานิชย์, อักษรากัด หลีกทอง, และ เจตพล แสงกล้า. (2559). คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ (พิมพ์ครั้งที่ 1). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัฐพล พุกเจริญ. (2558). ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในแต่ละเจนเนอร์เรชั่น (Baby Boomer, Gen-X, และ Gen-Y) ของบริษัท XXX. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เรือนขวัญ อยู่สบาย, และ กิรติกร บุญส่ง. (2560). การศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานตามเกณฑ์ช่วงอายุ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ ABC. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 9(1).
- ลลิตา พรรณพนาวัลย์. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอร์เรชั่นวายต่อโรงแรมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลย์พร เตชะสรพัต. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วสราวลี แซงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงาน*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสังคม.
- ศุทธกานต์ มิตรภูต, และ อนันต์ชัย คงจันทร์. (2559). *เจเนอเรชันวายในองค์กร: การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของค่านิยมกับความผูกพันต่อองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิศักดิ์ มณีฉาย. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายงานเทคโนโลยี ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- แสงเดือน รักษาใจ. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อชิษฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุรักษ์ วัฒนะถาวรวงศ์. (2560). *ค่านิยมเกี่ยวกับงานและความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร*. *วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 5(1).



## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร**  
**ของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย**  
**ในเขตกรุงเทพมหานคร**

#### คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร” ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลใดๆ โดยทำการศึกษาแค่ในภาพรวม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารองค์กร

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร

### คำถามคัดกรองสำหรับการเริ่มทำแบบสอบถาม

ท่านเป็นเกิดในเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือ เกิดระหว่างปี พ.ศ.2523 – 2542 และทำงานเป็นพนักงานประจำในองค์กร เขตกรุงเทพมหานคร ใช่หรือไม่

- 1) ใช่ (ทำแบบสอบถามในส่วนถัดไป ส่วนที่ 1 -4)  2) ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. สถานภาพสมรส

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

#### 3. ระยะเวลาที่ร่วมกับองค์กรปัจจุบัน

- 1) ไม่เกิน 3 ปี  2) 3 - 6 ปี  
 3) 7 - 10 ปี  4) 11 ปีขึ้นไป

#### 4. รายได้ต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 20,000 บาท  2) 20,001 – 40,000 บาท  
 3) 40,001 – 60,000 บาท  4) 60,001 – 80,000 บาท  
 5) 80,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริหารองค์กรที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยด้านบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ภาวะผู้นำ (Leadership)</b>					
1. ผู้บริหารในองค์กรของท่านมีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลสามารถพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีได้					
2. ผู้บริหารในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับพนักงาน ยินดีรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการทำงานอย่างสร้างสรรค์					
3. ผู้บริหารในองค์กรของท่านเป็นผู้รักษามาตรฐานทางจริยธรรม และเป็นที่ยอมรับของพนักงานอย่างแท้จริง					
<b>วัฒนธรรมองค์กร (Culture)</b>					
4. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
6. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและธำรงให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน					
<b>การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)</b>					
7. องค์กรของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					
8. องค์กรของท่านมีการพิจารณาปรับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม					



ปัจจัยด้านบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
9. องค์กรของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม					
<b>คุณภาพชีวิต (Quality of Life)</b>					
10. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ในทางที่ดี					
11. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเกี่ยวกับ สุขภาพ ร่างกาย และจิตใจของพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ					
12. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ และสนับสนุน พนักงานในด้านชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ให้มีความสมดุล (Work life balance)					
<b>บรรยากาศในองค์กร (Organization Environment)</b>					
13. องค์กรของท่านจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอ					
14. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่อง ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม					
15. องค์กรของท่านให้ความสำคัญและดูแลเรื่อง สภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น ความน่าอยู่ ความสะอาดความสวยงาม เป็นต้น					
<b>โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้าในงาน</b>					
16. องค์กรของท่านให้โอกาสในการเพิ่มทักษะ และความรู้ เช่น การฝึกอบรม การดูงาน หรือเข้า ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ในการทำงาน					
17. องค์กรของท่านให้โอกาสความก้าวหน้าในสาย อาชีพแก่พนักงาน					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ความมีอิสระในการทำงาน</b>					
1. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ของท่านได้ด้วยตนเอง					
2. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
3. หัวหน้าที่ท่านคอยควบคุมดูแลงานของท่าน อย่างใกล้ชิดและเข้มงวด					
<b>ความหลากหลายของงาน</b>					
4. งานของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความ ชำนาญในหลาย ๆ ด้านประกอบกัน					
5. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความท้าทาย					
6. ท่านรู้สึกมีความสนใจในงานที่ท่านได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ					
<b>ความมีเอกลักษณ์ของงาน</b>					
7. ท่านสามารถทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ตนเองได้เป็นอย่างดี โดยไม่จำเป็นต้องขอ คำแนะนำจากผู้อื่น					
8. งานของท่านมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่เป็น ระบบชัดเจน					
9. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีปริมาณที่ เหมาะสม					

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ผลป้อนกลับของงาน</b>					
10. ท่านมีโอกาสได้รับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของ ผลงานท่านจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า					
11. ผู้ที่ทำงานร่วมกับท่านพึงพอใจในผลงานที่ท่าน ปฏิบัติ					
<b>งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น</b>					
12. การทำงานในองค์กรของท่านจะทำงานร่วมกัน เป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
13. จากงานที่ท่านทำต้องมีการติดต่อประสานงาน กับฝ่ายอื่น ๆ อยู่เสมอ					
14. งานที่ท่านทำมีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ภายนอกองค์กร					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร</b>					
1. ท่านคิดว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีค่าต่อองค์กร					
2. ท่านเคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ					

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
3.หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญกับท่านเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ					
<b>ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้</b>					
4.องค์กรที่ท่านทำงานสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาให้กับ พนักงานได้แม้เป็นเรื่องส่วนตัว					
5.ตั้งแต่ท่านทำงานในองค์กรนี้ท่านได้ใช้ประโยชน์จากสวัสดิการที่องค์กรมีให้					
6.ท่านได้รับปัจจัยที่สนับสนุนอย่างเพียงพอในการทำงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย					
<b>ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร</b>					
7.ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าจากการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
8.ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากการทำงานและความสามารถของท่าน					
9.ทางองค์กรยินดีที่จะสนับสนุนให้ท่านมีตำแหน่งที่สูงขึ้น หากท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสม					
<b>ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร</b>					
10.เมื่อท่านเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี					
11.เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ทางองค์กรยินดีที่จะเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ					
12.ท่านรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี					
13.องค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง ที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Says)</b>					
1. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรนี้					
2. ท่านพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่ดีเสมอเมื่อสนทนากับผู้อื่น					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอ เมื่อผู้อื่นพูดถึงองค์กรในทางที่ดี					
4. ท่านจะชี้แจงและอธิบายแก้ไขเสมอ เมื่อผู้อื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ผิด					
5. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีเสมอเมื่อองค์กรพัฒนาไปในทางที่ดี					
<b>ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay)</b>					
6. ท่านมีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรอย่างแท้จริง					
7. ท่านคิดว่าตัวเองตัดสินใจถูกต้องแล้วที่มาทำงานองค์กรนี้					
8. ท่านจะไม่เปลี่ยนงานใหม่ไปยังองค์กรอื่น แม้ว่า จะได้รับโอกาสและเงินเดือนที่สูงกว่า					
9. ท่านคิดว่าจะทำงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดชีวิตการทำงาน					
10. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ(Strive)</b>					
11. ท่านทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ					
12. ท่านพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างเพื่อสนับสนุนและพัฒนาองค์กรเสมอ					
13. ท่านมักค้นหาแนวทางการปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้นเสมอ					
14. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือองค์กรในทุกด้านเสมอแม้ว่าท่านจะมีภาระงานที่มากกว่าเดิม					
15. ท่านมีความห่วงใยในความอยู่รอดและทิศทางของหน่วยงานเสมอ					
16. ท่านทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กรเสมอ					

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....