

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

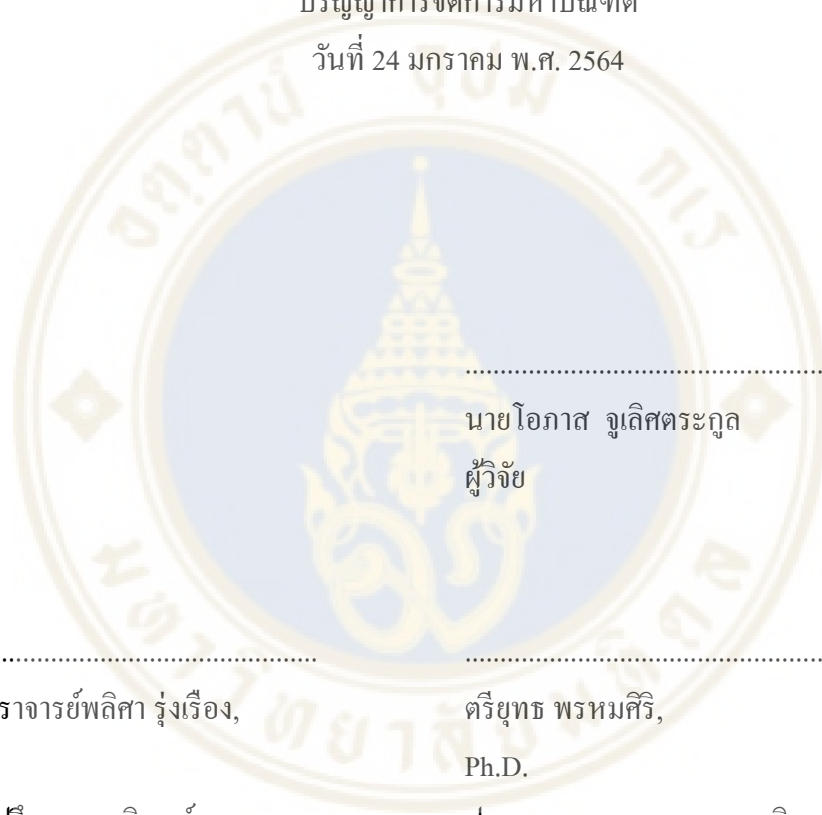
เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2564



.....
นายโอภาส จุเลิศระกูล
ผู้วิจัย

.....
รองศาสตราจารย์พัลลิสำ รุ่งเรือง,
Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ตรียุทธ พรหมศิริ,
Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กั้นตามระ
Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณา การให้คำปรึกษา และการได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องที่ได้สละเวลาอันมีค่า ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์พิลา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และคอยให้กำลังใจอยู่เสมอตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการช่วยเหลือให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนฝูง ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมถึงคณาจารย์ในวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนตลอดระยะเวลาในการทำการศึกษา

โอภาส จุเลิศระกูล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING WORK MOTIVATION OF GENERATION Y IN BANGKOK

โอภาส จุเลิศตระกูล 6350033

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลีลา รุ่งเรือง, Ph.D., ตรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรเกษม กันตามระ, Ed.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจเนอเรชันวาย
ในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ
เนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชันวาย (อายุระหว่าง 21 – 41 ปี) ใน
กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาใน 4 ประเด็นหลัก
ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายบริหาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ
เพื่อนร่วมงานและปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

ผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วย
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและนำมาทดสอบสมมติฐานเชิงถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากผู้บริหาร
ต้องการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ควรให้ความสำคัญกับ
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ / เจเนอเรชันวาย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.8 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	21
3.1 รูปแบบงานวิจัย	21
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	21
3.3 การรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	27
4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	34
4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis)	34
4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	36
4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	37
บทที่ 5 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	38
5.1 การอภิปรายผลการศึกษา	38
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)	40
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้วิจัย	51

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง	14
3.1	มาตรวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
3.2	มาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัย	23
4.1	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)	28
4.3	แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1)	28
4.4	แสดงผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)	31
4.5	แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2)	31
4.6	ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม	34
4.7	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	35
4.8	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	36
4.9	ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	37

สารบัญภาพ

รูปภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้เกิดการแข่งขันด้านธุรกิจทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรต่าง ๆ มีการปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์องค์การวางแผนระบบงานต่าง ๆ เพื่อหากลยุทธ์ที่จะเพิ่มผลประกอบการให้แก่บริษัทมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างเข้มข้น ก่อให้เกิดการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เกิดการปรับเปลี่ยน โครงสร้างทางเศรษฐกิจในทุกอุตสาหกรรม เทคโนโลยีนั้นทำให้เกิดความต้องการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งเพิ่มรวดเร็วในการส่งต่อของข้อมูล จนกลายเป็นโลกที่ไร้พรมแดน หรือ “ยุคโลกาภิวัตน์” การเปลี่ยนแปลง ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินของธุรกิจ การบริหารงานต่าง ๆ นั้น จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัย ทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) อุปกรณ์เครื่องมือ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กรคือ มนุษย์ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่เหมือนกัน มีการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งการบริหาร บุคลากรจะต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของมนุษย์ เนื่องจากคุณค่าของคนอยู่ที่ความรู้ ทักษะ และความสามารถของแต่ละคน เมื่อบุคลากรลาออกจากองค์กรไปได้นำความรู้ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ นั้นออกไปด้วย ส่งผลให้องค์กรสูญเสียคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ไปด้วย ซึ่งในแต่ละ องค์กรจะมีความหลากหลายของเจเนอเรชั่น

ปัจจุบันในสังคมการทำงาน โดยองค์กรส่วนใหญ่จะประกอบด้วยบุคลากรหลักทั้งสิ้น 4 เจเนอเรชั่น คือ เจเนอเรชั่นบี (Baby Boomer) เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation-X) เจเนอเรชั่นวาย (Generation-Y) และ เจเนอเรชั่นซี (Generation-Z) โดยทั้ง 4 เจเนอเรชั่นนี้อยู่ร่วมกันในองค์กรในฐานะ ผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จากข้อมูลสถิติประชากรจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีประชากรที่อยู่ในช่วงกำลังแรงงานกว่า 38 ล้านคน และเมื่อจำแนกอายุประชากรของประเทศไทย พบว่ามีประเทศไทยนั้นมีจำนวนประชากรที่อยู่ใน เจเนอเรชั่น

วาย กว่า 28% ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดในประเทศไทย กว่า 18.7 ล้านคน (ข้อมูลจากปี 2559) ปัจจุบัน (2564) กลุ่มคนเจนเนอร์ชั่นวายจะมีอายุระหว่าง 21-41 ปี ซึ่งถือว่าเป็นช่วงอายุที่เริ่มมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร คนเจนเนอร์ชั่นวายบางคนได้ขึ้นมาเป็นระดับบริหาร หรือ กลุ่มคนเจนเนอร์ชั่นวายที่อยู่ในที่ทำงานในฐานะกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ คอยเสนอแนะความคิดเห็น หรือแนะนำกลุ่มคนเจนเนอร์ชั่นซีทีพีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยลักษณะสำคัญของกลุ่มเจนเนอร์ชั่นวาย คือ มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูงชอบตั้งคำถามและหาเหตุผล มีความอดทนที่ต่ำกว่าเจนเนอร์ชั่นรุ่นก่อนหน้า ไม่ชอบการสั่งงานที่ไม่รู้ต้นตอของงานที่ทำหรืองานที่ทำจะส่งผลต่ออะไร และอะไรคือความสำคัญของงานที่ทำ และถือว่าการเปลี่ยนงานไม่ใช่เรื่องที่แปลกอย่างไร ด้วยเหตุนี้องค์กรส่วนใหญ่จึงพบปัญหาการลาออกของเจนเนอร์ชั่นวายอยู่บ่อยครั้ง (วาริ ทิพย์เนตร, 2560)

นอกจากนี้ การที่ความแข็งแกร่งภายในองค์กรจะสามารถเกิดขึ้นได้นั้นต้องพึ่งพาอาศัยทั้งนโยบายของบริษัท และพนักงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตั้งแต่ ระดับต่ำไปจนถึงระดับสูงสุด เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจแล้ว จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นประสิทธิผลของการบริการของพนักงานที่แสดงออกมาให้แก่องค์กร ตามนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งเ็นแรงขับเคลื่อนและการพัฒนาขององค์กร เมื่อเกิดความผูกพันแล้ว จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จของประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารงานใหม่ เพื่อให้เกิดการได้เปรียบทางด้านการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

การบริหารงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการจูงใจให้บุคลากรในองค์กร มีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะสามารถทำงานได้อย่างดี และมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย บุคลากรจึงเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและเศรษฐกิจ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสู่เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ จึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรที่คุณภาพให้คงอยู่ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรในยุคปัจจุบันรวมถึง การรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านั้นให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกร และความเป็นอยู่ของพนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สิ่งเหล่านั้นจะเกิดขึ้นกับพนักงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่าง

กันในแต่ละบุคคล เช่นปัจจัยด้านผลตอบแทนเงินเดือนสวัสดิการ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น พนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี กับพนักงานที่สมัครใจและเต็มใจปฏิบัติงานให้ได้ดี ก็คือ แรงจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นส่วนสร้างความผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งในการศึกษา งานวิจัยหลายชิ้นบ่งชี้ว่า ความพึงพอใจในงานถือเป็นปัจจัยที่มีนัยยะสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลต่อระดับของความสำเร็จขององค์กร โดยตรง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทุ่มเทในการทำงานเต็มความสามารถของตน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง คุณภาพงานต่ำลง และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด องค์กรต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญใส่ใจในรายละเอียด เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุซึ่งเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอร์ชั่นวายในกรุงเทพมหานคร โดยความรู้ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้าง พัฒนา และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้

1.2 คำถามงานวิจัย

ปัจจัยใดส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอร์ชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอร์ชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1. รูปแบบของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) แบบ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Study)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย

ประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชั่นวาย (อายุระหว่าง 21-41 ปี) ในกรุงเทพมหานคร โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

4. ระยะเวลาในการทำวิจัย

การวิจัยเริ่มต้นในเดือนพฤษภาคม 2564 และเสร็จสิ้นในเดือนธันวาคม 2564 โดยรวมระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 8 เดือน

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

H1 : ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารส่งผลเชิงบวก ต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

H2 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

H3 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวก ต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

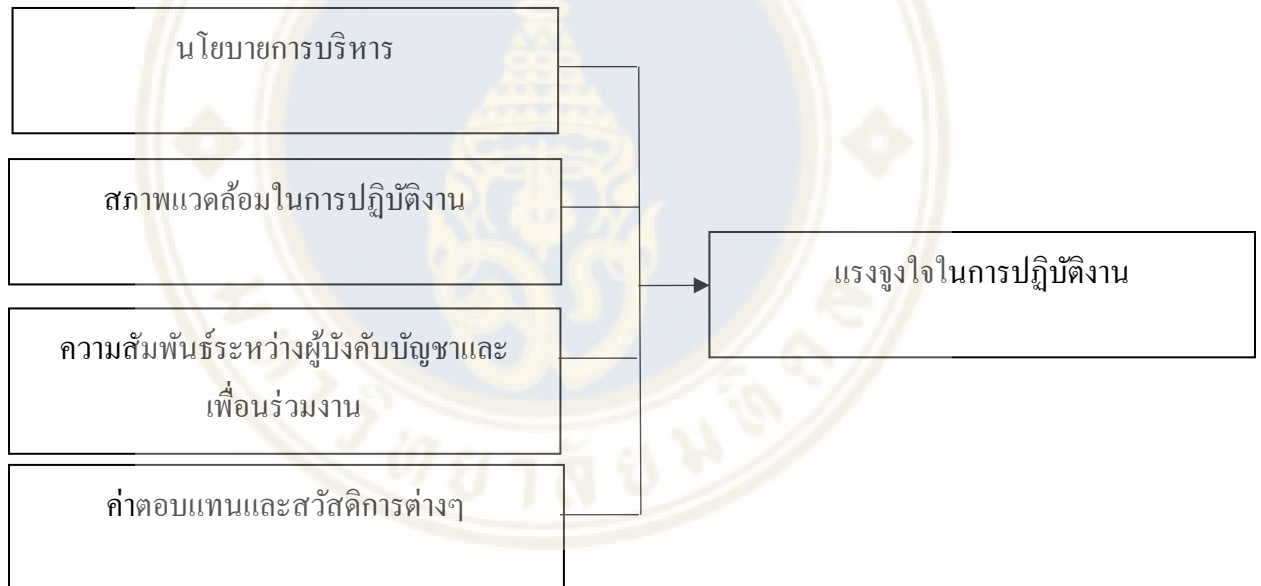
H4 : ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ส่งผลเชิงบวก ต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้องค์กรต่างๆ สามารถส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้เกิดขึ้นในองค์กร
2. ผลของงานวิจัยนี้ สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาวิจัย

ที่มา Herzberg (1959)

1.8 นิยามศัพท์

1. คนเจเนอเรชั่นวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2542
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการเพิ่มพฤติกรรมให้กับบุคลากรให้มีความต้องการในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ และคุณลักษณะของงาน เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นในปี 1959 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน นามว่า Frederick Herzberg ที่สนใจเรื่องของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงานเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivations) และปัจจัยที่มีหน้าที่ค้ำจุนหรือเสริมแรงเพื่อไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

1) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติและการรับรู้ในเชิงบวก ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ พนักงานได้รับการยกย่องและการยอมรับจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ การที่พนักงานใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้น

ลักษณะของงาน (Work itself) คือ พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นน่าสนใจ มีความท้าทาย สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ พนักงานรู้สึกที่สามารถรับผิดชอบงานนั้นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแลในการทำงาน สามารถใช้อำนาจในการรับผิดชอบงานนั้นให้สำเร็จคล่องได้ด้วยตนเอง

ความก้าวหน้า (Advancement) คือ พนักงานมีโอกาสที่จะเติบโตในองค์กร เช่นการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและศักยภาพในการทำงาน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีเสริมแรงเพื่อไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) โครงสร้างเงินเดือนมีความเหมาะสมกับงาน รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่แสงสว่าง เสียง อากาศ สถานที่ตั้งของที่ทำงานมีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีอุปกรณ์ที่คอยอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ผู้บังคับบัญชา (Supervision) การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความสามารถได้อย่างเต็มที่

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Supervisor, Subordinate, Peer) มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

นโยบายการบริหารงานองค์กร (Company Policies and Administrative Policies) การวางแผนงานและการบริหารงานองค์กร ได้แก่ กฎ ข้อบังคับ ระเบียบการปฏิบัติงานได้มีการกำหนดขอบเขตอย่างชัดเจน

ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลมาจากการทำงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน

ความมั่นคงในงาน (Job Security) พนักงานรู้สึกว่าองค์กรสามารถให้ความมั่นคงในการทำงานได้

ความหมายของการจงใจการทำงาน

ในปัจจุบันองค์กรทั่วไปทุกแห่งนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าสิ่งแรกที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึง คือ การกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2558) โดยส่วน คนทำงานก็ทำเพื่อสนองความต้องการของตนด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น เพื่อผลตอบแทนเป็นเงิน กับไม่เป็น ตัวเงิน ได้แก่ ความพอใจหรือการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เป็นต้น ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนได้ส่วน เสียกับการทำงานของพนักงาน ควรมีความรู้ความเข้าใจด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงานให้ เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นแรงจูงใจเป็น วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ โดยสิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและ ภายนอกตัวบุคคล เป็นแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทำให้ บุคคลคนหนึ่งได้ทำงานด้วยความตั้งใจ มีความกระตือรือร้นที่จะส่งมอบหมายงานที่อุทิศ เวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญา โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ

ธิดา สุขใจ (2548) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังจากภายในและภายนอก ซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นตาม กระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งเป็นแรง ขับเคลื่อนของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่ทุก คนมีความคาดหวัง ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและ เป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทาง หนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อรักษาความหวังหรือความต้องการของตนเอง

ชาญเดช วีรกุล (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าจากภายใน สิ่งจูงใจหรือสิ่งโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรม ความคิด ความเชื่อมั่นและความตั้งใจพยายามที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งบุคคลสร้างไว้

Vroom (1964) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะของความเต็มใจหรือการตั้งใจในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของบุคคล โดยแรงจูงใจเป็น

หน้าที่หนึ่งของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงาน โดยใช้ความพยายามเพื่อใช้บรรลุปเป้าหมายที่ตั้งไว้

Domjan (1966) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ภาวะการเพิ่มพฤติกรรมกระทำของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำหรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุปเป้าหมายที่ต้องการ

Kinicki and Williams (2008) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่เริ่มต้นจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการทำให้เกิดแรงจูงใจในการผลักดันให้เกิดพฤติกรรม และผลของพฤติกรรมนั้นจะเกิดซึ่งเป้าหมายหรือรางวัลที่จะทำให้บุคคลพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการ โดยมีสิ่งจูงใจทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล

วิภาพร มาพบสุข (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่างๆทั้งภายนอกและภายใน เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุปเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงความยินดีและเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสามารถบรรลุปเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นหรือโน้มน้าว ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการทำตามเป้าหมายที่กำหนด ด้วยความเต็มใจ

เสนาะ ดิยาวี (2553) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม โดยสิ่งกระตุ้นประกอบด้วย ปัจจัยความต้องการพื้นฐาน อาทิ ความสำเร็จในการทำงาน การเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายการบริหาร ค่าจ้างสิ่งตอบแทนที่ได้รับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน

ราณี อิศัยกุล (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้สรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้ แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงกระตุ้นหรือผลักดันซึ่งเป็นกระบวนการเพิ่มพฤติกรรมให้กับบุคลากรให้มีความพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีผลการ

ปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ โดยมีการศึกษาพฤติกรรมของ บุคลากรนั้นว่ามีความต้องการในด้านใดมากที่สุด และนำความต้องการเหล่านั้นมาเป็นจุดมุ่งหมายของ การปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่งการปรับเงินเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพ การให้รางวัล การ ขอมรับนับถือ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อผลประโยชน์ที่ตนจะ ได้รับและทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นด้วย

ประเภทของแรงจูงใจ

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีการจำแนกองค์ประกอบของแรงจูงใจ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Clelland (1962) กล่าวว่าความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ที่จะพัฒนาให้เกิดเป็นความต้องการขึ้นในตัวบุคคล 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) ที่ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมาย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need for affiliation) ต้องการความรักใคร่ชอบพอมิตรกับบุคคลรอบข้าง
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจ บังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

จันท์ ชุ่มเมืองปัก (2546) แบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ประการ คือ

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคล เพราะคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน มีความแตกต่างกันในสิ่งที่เป็นธรรมชาติ เช่น กรรมพันธุ์ นิสัย อารมณ์ ความต้องการ ศิวพรธรรม เป็นต้น แต่ธรรมชาติที่เป็น องค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจ คือ

1.1 แรงขับ (Drive) เป็นความตึงเครียดทางร่างกาย ที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทาหรือ ลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกทางเพศ ความต้องการที่เป็นความ ประสงค์อย่างรุนแรงจนกลายเป็นราคะ (Desire) เป็นต้น แรงขับเหล่านี้จะต้องก่อพฤติกรรมอย่างใดอย่าง หนึ่ง ให้แรงขับหายไป ซึ่งแรงขับเหล่านี้มี 2 ประเภท ด้วยกัน

1.1.1 แรงขับภายในร่างกาย (Primary Drive) หรือว่าแรงขับปฐมภูมิ ได้แก่ แรง ขับที่เกิดอยู่ภายในร่างกาย การเกิดแรงขับขึ้นในร่างกาย แปลว่าร่างกายขาดสภาวะสมดุลจนทำให้เกิด

ความรู้สึกต่าง ๆ เช่น หิว กระหาย ความรู้สึกทางเพศ หรือวังเหงา แรงจูงใจภายในร่างกายนี้แต่ละคนจะมีไม่เท่ากัน

1.1.2 แรงขับภายนอกร่างกาย (Secondary Drive) หรือว่าแรงขับทุติยภูมิ คือ แรงขับที่มาจากภายนอกร่างกายได้แก่ พวกแรงขับที่เกิดจากความต้องการ ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ และสังคม ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลจะมีความสนใจ ความต้องการ และแรงกระตุ้นที่มากน้อยต่างกัน และเช่นกันแรงขับประเภทนี้ก็มีได้ทั้งทางบวกและทางลบ

1.2 ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เป็นเจตคติด้านอารมณ์ และเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพไปถึงอนาคตที่ยังมาไม่ถึง ที่เรียกว่า Sentiment Concerning the Future พอเกิดความวิตกกังวลก็จะเกิดความกลัวต่าง ๆ

2. สถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของแรงจูงใจ เนื่องจากองค์ประกอบที่ 2 เป็นเรื่องของสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละสิ่งแวดล้อม

จากการทบทวนและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้สรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในแต่ละตัวบุคคลอาจไม่เหมือนกันทั้งหมด บ้างก็ต่าง ๆ ทั้งภายในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันมีส่วนเกี่ยวข้องทำให้เกิดแรงจูงใจ อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละตัวบุคคล

ความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ ที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ อาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังงานความสามารถออกมา เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมาย ความสำคัญของการจูงใจ อาจแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคลากร คือ ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถร่วมทำงานด้วยและรักษาคณติ ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้อต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือ สนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ ไม่เบื่อหน่ายงานและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

อีกทั้งแรงจูงใจนั้นมีความสำคัญโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะแรงจูงใจนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปซึ่งการที่จะเข้าใจถึงเหตุในการแสดงออกของพฤติกรรมของตัวบุคคลนั้น มีความจำเป็นกับการบริหารองค์กรในปัจจุบัน ที่เผชิญกับสภาพการแปลงเปลี่ยนที่รวดเร็วและปัญหาที่ซับซ้อน ซึ่งทรัพยากรบุคคลนั้นมีความแตกต่างจากเทคโนโลยี โดยบุคคลนั้นสามารถมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นและลดลงได้ตลอดเวลา ซึ่งต่างจากเทคโนโลยีและเครื่องจักร ที่มีมาตรวัดในการทำงานที่ชัดเจน โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นมีความสำคัญที่จะดึงประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละตัวบุคคล เพื่อให้การบริหารงานนั้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน การที่บุคลากรจะร่วมมือกับองค์กรหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชานั้นมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชามากหรือน้อยเพียงใด หรือสามารถนำวิธีการต่างๆ มาจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บังคับบัญชาที่จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความคิด ความต้องการแตกต่างกันให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความสำคัญของแรงจูงใจ ผู้วิจัย สรุปได้ว่า แรงผลักดันที่อยู่ภายในของตัวบุคคล ที่ส่งพลังออกมาทำให้พฤติกรรมของมนุษย์ มีแรงที่จะขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ด้านความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ องค์กรจึงต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้เป็นแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน และนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะต้องมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับงาน จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ในการแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ และทำงานด้วยความเต็มใจ เกิดความมานะบากบั่นที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2.1

ตาราง 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
น วาร า นาค เวก (2555)	สถานภาพของ พนักงานราชการ กับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ สำนักงาน ปลัดกระทรวง พาณิชย์	พนักงานสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์ 17 คนและ ผู้บริหาร สำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์ 2 คน	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การ ได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะ งานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในการ ทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว การ ปกครองบังคับบัญชา และความ มั่นคง ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน

ตาราง 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
วรรณ อารณ์ (2557)	แรงจูงใจในการ ทำงานกับความ ผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการ รัฐสภา ระดับ ปฏิบัติงาน สำนักงาน เลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร	ข้าราชการรัฐสภาระดับ ปฏิบัติงาน จำนวน 200 คน	ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน และผลตอบแทน ความมั่นคงในการ ทำงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบาย และการบริหารงาน เทคนิคการ ควบคุมดูแล การรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในงาน และการได้รับการ ยอมรับ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหา น้อย
ปฐมวงศ์ สีหา เสนา (2557)	แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาล ค่ายเนินวง ตำบล บางกะจะ อำเภอ เมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	บุคลากรเทศบาลตำบล บางกะจะ จังหวัด จันทบุรี จำนวน 45 คน	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์ กับผู้ร่วมงาน ความสำเร็จในการ ทำงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน การปกครอง บังคับบัญชา ส่งผลต่อแรงจูงใจเป็น อย่างมากมากที่สุด ความ รับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ ความเป็นอยู่ส่วนตัว สภาพการ ทำงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา นโยบายการ บริหาร โอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจมาก

ตาราง 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
วราลักษณ์ จันดี (2559)	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนปทุมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงินอนุสรณ์	บุคลากรของโรงเรียนพระปทุมวิทยาลัย 2 จำนวน 38 คน	ผลประโยชน์ทางอุดมคติ สภาพการอยู่ร่วมกัน โอกาสการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง สภาพการทำงาน ทักษะคติของผู้ปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจด้านสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา มีส่วนช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
พี ชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560)	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด	พนักงานบริษัท ไฮเวย์ จำกัด จำนวน 117 คน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นิเทศงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
วาริ ทิพย์ เนตร (2560)	แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของคน เจเนอเรชั่นวายที่ ปฏิบัติงานใน ภาครัฐและเอกชน ในจังหวัดชลบุรี	พนักงานเจเนอเรชั่นวาย ที่ปฏิบัติงานในภาครัฐ และเอกชนในจังหวัด ชลบุรี จำนวน 14 คน	ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติของ ครอบครัว ค่าตอบแทน ลักษณะ งานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ความสัมพันธ์ของเพื่อ ร่วมงานและ โอกาสความก้าวหน้า ในงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจของคน เจเนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานใน ภาครัฐ ค่าตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน และ ความอิสระในงาน ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ เนอเรชั่นวายที่ปฏิบัติงานใน ภาคเอกชน
พงษ์ศักดิ์ เกษ วงศ์ รอด (2561)	แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาล เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว	พนักงานเทศบาลเมือง สระแก้ว จำนวน 95 คน	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือนที่แตกต่างกัน มี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่เน้นศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในองค์กรหรือหน่วยงานหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และมีปัจจัยที่หลากหลายแตกต่างกันไป ซึ่งไม่ได้มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของกลุ่มพนักงานเจเนอเรชั่นวายในภาพรวม

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อในแต่ละด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของคนเจนเนอเรชั่นวายได้แก่ นโยบายการบริหาร (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557; วราลักษณ์ จันดี, 2559; วารี ทิพย์เนตร, 2560) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557; วารี ทิพย์เนตร, 2560) ค่าตอบแทน (นวารา นาคเวก, 2555; พงษ์ศักดิ์ เกษวงค์รอด, 2561; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557; วารี ทิพย์เนตร, 2560) ทัศนคติส่วนบุคคล (วราลักษณ์ จันดี, 2559; วารี ทิพย์เนตร, 2560) ทัศนคติของครอบครัว (วารี ทิพย์เนตร, 2560) ลักษณะงานที่ทำ (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; วรรณ อารณ, 2557; วารี ทิพย์เนตร, 2560) โอกาสความก้าวหน้าในงาน (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; วรรณ อารณ, 2557; วารี ทิพย์เนตร, 2560) อิสระในงาน (วารี ทิพย์เนตร, 2560) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (นวารา นาคเวก, 2555; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557) การได้รับการยอมรับนับถือ (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557) ความรับผิดชอบ (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วรรณ อารณ, 2557) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558) ความมั่นคง, การปกครองบังคับบัญชา (นวารา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; วรรณ อารณ, 2557)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายเพิ่มเติมจากงานดังกล่าว โดยมุ่งศึกษานโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก งานวิจัยในอดีตล้วนให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ และจากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า ปัจจัยดังกล่าวล้วนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยดังกล่าว ว่าหากทำการศึกษาในช่วงเวลาปัจจุบันกับกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยทั้ง 4 ตัวจะส่งผลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือไม่

1. ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร

จากงานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า นโยบายการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558; วรรณ อารมณ์, 2557) และพนักงานบริษัทเอกชน (พัชรินทร์, 2560) จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เป็นงานวิจัยที่มีการศึกษาเรื่องของปัจจัยนโยบายการบริหารไม่มากและการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่เฉพาะเจาะจงในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และผู้วิจัยเห็นว่านโยบายการบริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทิศทางและแนวทางการบริหารองค์กรที่ต้องถ่ายทอดมายังพนักงานทุกคนในองค์กร ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจปัจจัยดังกล่าว เพื่อนำมาศึกษาว่าปัจจัยด้านนโยบายการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานครหรือไม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H1 : นโยบายการบริหารส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558 ; วราลักษณ์ จันดี, 2559 ; วรรณ อารมณ์, 2557; วารี ทิพย์เนตร, 2560) และพนักงานบริษัทเอกชน (พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560) จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตเป็นการศึกษาเฉพาะองค์กรซึ่งมิได้มีการศึกษาในภาพรวมของพนักงานเจเนอเรชั่นวายและในปัจจุบันที่เกิดโรคระบาด Covid-19 ทำให้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานนั้นเปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้าน เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาตัวแปรดังกล่าว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H2 : สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จากงานวิจัยในอดีตพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (นวรา นาคเวก, 2555; ปฐมวงศ์ สีหาเสนา, 2558;

วาริ ธิพิยเณตร, 2560) และพนักงานบริษัทเอกชน (พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560; วาริ ธิพิยเณตร, 2560) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในอดีต ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจง องค์กรใดองค์กรหนึ่งมิได้ศึกษาในภาพรวมของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย และผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพราะในปัจจุบันการทำงานและหน้าที่ในตำแหน่งงานต่าง ๆ ต้องมีความสัมพันธ์และมีการติดต่อสื่อสาร ระหว่างคนในองค์กรเป็นจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจวิจัยดังกล่าว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H3 : ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ

งานวิจัยในอดีตชี้ให้เห็นว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (นวารา นากเวก, 2555; พงษ์ศักดิ์ เกษวงศ์รอด, 2561) และ พนักงานบริษัทเอกชน (วรรณ อารณ, 2557; วาริ เนตรธิพิย, 2560) จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีตเป็นการวิจัยที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละองค์กรมิได้ทำการวิจัยในภาพรวมของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย และค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถเลี้ยงชีพและดำรงชีวิตได้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาตัวแปรดังกล่าว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานว่า

H4 : ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยที่เน้นการใช้ ข้อมูลตัวเลขยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบและข้อสรุปต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเป็นแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2549) งานวิจัยเชิงปริมาณมีความเหมาะสมกับ วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ คือเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มคนเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวัดผลและวิเคราะห์เชิงสถิติ เพื่อ นำไปสู่ผลวิจัยที่แม่นยำ โดยมุ่งเน้นการใช้ตัวเลขเป็นหลักฐานสนับสนุนข้อสรุปต่าง ๆ งานวิจัยนี้ทำการ เก็บข้อมูลแบบ Cross-sectional Study หรือการศึกษา ณ จุดเวลา หรือ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยเก็บ ข้อมูลเพียงครั้งเดียว ซึ่งมีข้อดีคือ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลสั้น ไม่จำเป็นต้องติดตาม จึงใช้ งบประมาณในการวิจัยน้อย แต่มีข้อเสียคือ ถ้าหากสิ่งที่ศึกษามีการเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาอาจทำ ให้ผลของการศึกษาแตกต่างออกไป (กรวิชัย สันจิตติ, 2653)

3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มคนเจเนอเรชันวาย (ผู้ที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543) ที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุญชม ศรีสะอาด (2535) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$N = \frac{P(1-P)z^2}{d^2}$$

เมื่อ $N =$ ขนาดตัวอย่างที่เป็นประชากรนับไม่ได้
 $P =$ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
 $Z =$ ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนด 95% ; $Z = 1.96$
 $d =$ ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{จึงคำนวณได้ } N &= \frac{P(1-P)z^2}{d^2} \\ &= \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.025} \\ &= \frac{0.9604}{0.025} \\ &= 384.16 \text{ (385)} \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตร จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน

การสุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญพบหรือไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งมีข้อดีคือ ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วโดยที่ไม่ได้เจาะจงกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง แต่มีข้อเสียคือ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Bailey, 1987)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 27 ข้อ (ภาคผนวก ก.) ซึ่งสามารถแบ่งประเด็นคำถามได้ทั้งหมด 6 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์และคำถามคัดกรอง
2. นโยบายการบริหาร
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ
6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 3.1 มาตรฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	มาตรฐาน
เพศ	มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	มาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale)
ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ระดับการศึกษา	มาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale)
รายได้	มาตรฐานอันดับ (Ordinal Scale)
อาชีพ	มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตาราง 2.2 มาตรฐานที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	แหล่งที่มา	จำนวน
นโยบายการบริหาร	วรรณ อารมณ์ (2557)	4 ข้อ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	วรรณ อารมณ์ (2557)	4 ข้อ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	พงษ์ศักดิ์ เกษวงษ์รอด (2561)	5 ข้อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ	วรรณ อารมณ์ (2557)	4 ข้อ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Intrinsic motivation)	Low et al. (2001)	4 ข้อ

หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถาม โดยการแจกแจงแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ร่วมกับการแจกแบบสอบถามเป็นเอกสารด้วยตัวเอง โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 2 เดือน ซึ่งคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Excel) เพื่อรอนำไปใช้ประมวลผลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามเป้าหมายแล้ว ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อนแล้วจึงนำมาให้คะแนนและลงรหัสเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง อันประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร

2.2 การวิเคราะห์ปัจจัย Factor Analysis เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่แท้จริงของตัวแปร

2.3 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการใช้ค่า Cronbach's Alpha

2.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

2.5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$

บทที่ 4 ผลการวิจัย

จากวิธีการดำเนินการวิจัยที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 3 แล้ว สำหรับในบทที่ 4 จะเป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์และแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัย ในส่วนของการอภิปรายผล ข้อจำกัดในงานวิจัย ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยเพื่อต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต จะถูกกล่าวถึงในบทต่อไป

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ สามารถสรุปผลวิจัยได้ ดังนี้

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาใช้ในงานวิจัยนี้ทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถแจกแจงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังตารางที่ 4

ตาราง 3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เพศ		
1) ชาย	119	29.8
2) หญิง	273	68.2
3) ไม่ต้องการระบุ	8	2
รวม	400	100

ตาราง 4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)
2. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	4
2) ปริญญาตรี	344	86
3) สูงกว่าปริญญาตรี	40	10
รวม	400	100
3. รายได้		
1) ต่ำกว่า 20,000 บาท	37	9.3
2) 20,000 - 40,000 บาท	286	71.5
3) 40,000 - 60,000 บาท	45	11.3
4) 60,000 - 80,000 บาท	16	4
5) 80,000 บาทขึ้นไป	16	4
รวม	400	100
สายอาชีพ		
1) ขายและการตลาด	95	23.75
2) บัญชีและการเงิน	78	19.5
3) สายการผลิต	47	11.75
4) บริหารงานบุคคล	41	10.25
5) วิทยาศาสตร์	13	3.25
6) จัดซื้อและธุรการ	97	24.25
7) นวัตกรรมและเทคโนโลยี	20	5
8) อื่นๆ	9	2.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.2 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86 มีรายได้ 20,000 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.5 และประกอบอาชีพในสายงานจัดซื้อและธุรการ คิดเป็นร้อยละ 24.25

4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงแรงงูใจด้วย เนื่องจากปัจจัยที่ได้รับรวบรวมข้อมูลมาที่มีความหลากหลายและอาจมีความสัมพันธ์กันเอง โดยแบ่งเป็นคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ (4 คำถาม) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (5 คำถาม) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (4 คำถาม) นโยบายการบริหาร (4 คำถาม) และแรงงูใจในการปฏิบัติงาน (4 คำถาม) จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง จากค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) โดยข้อมูลที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis จะต้องมีค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งเข้าใกล้ 1 มากขึ้น ก็หมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมที่จะทำ Factor Analysis มากขึ้นเท่านั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) โดยจากการตรวจสอบข้อมูล ได้ค่า KMO ของชุดข้อมูล เท่ากับ 0.813 ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวนี้มาวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบหาโครงสร้างที่แท้จริงด้วยวิธี Principle Component Analysis เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยที่ค่า Eigen Value จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ จากนั้นจึงกำหนดให้โปรแกรม SPSS ทำการหมุนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ ผลลัพธ์ที่ได้เป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบรวม และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity ของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลของการใช้ Factor Analysis โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบต่าง ๆ ว่าตัวแปรใดมีค่ามากที่สุดจะอยู่ที่องค์ประกอบใด ให้จัดตัวแปรไว้ในองค์ประกอบนั้น แต่ต้องมีค่าน้ำหนัก

ของแต่ละองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Hair et al., 2016) ซึ่งจะแสดงว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความเที่ยงตรง

ตาราง 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 1)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.824
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3977.727
	df	210
	Sig.	0.000

ตาราง 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
เงินค่าตอบแทนพิเศษมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	0.851	-0.130	0.091	0.064	0.081
หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทน ด้านต่าง ๆ ในองค์กรของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม	0.841	0.017	0.181	-0.080	0.027
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	0.806	-0.002	0.021	0.114	0.129
ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสม	0.767	0.041	0.119	0.061	0.133

ตาราง 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมจริงใจและมีความเป็นกันเอง	-0.014	0.839	-0.007	0.161	0.131
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านดูแลเอาใจใส่ช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	0.107	0.805	0.129	0.120	0.091
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	-0.063	0.805	0.115	0.185	0.121
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลของท่าน	-0.106	0.730	0.203	0.177	0.140
ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานด้วยความถูกต้องโปร่งใสและยุติธรรม	-0.020	0.188	0.822	0.099	0.094
การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	-0.027	-0.012	0.804	0.246	0.126
ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายในการบริหาร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและพนักงานเป็นสำคัญ	0.398	0.150	0.669	-0.081	0.072
นโยบายในการบริหารงานของบริษัท มีความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติตามได้	0.329	0.027	0.626	0.103	0.188
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อสวัสดิภาพของพนักงาน	0.154	0.405	0.584	-0.018	0.278
ฉันรู้สึกพึงพอใจมาก เมื่อฉันทำงานได้ดี	-0.100	0.094	0.030	0.839	0.144

ตาราง 4.3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 1) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จเมื่อฉันทำงานได้ดี	0.060	0.202	0.019	0.835	0.124
เมื่อฉันทำงานได้ดี ทำให้ฉันเติบโตและพัฒนาในการทำงาน	0.233	0.127	0.077	0.713	0.225
งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง	0.025	0.231	0.249	0.697	-0.024
สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	0.045	0.080	0.153	0.112	0.842
สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีต่อชีวิตและทรัพย์สิน	0.071	0.080	0.159	0.134	0.796
สำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.053	0.168	0.196	0.195	0.652
ที่ตั้งสำนักงานของท่าน อยู่ในทำเลที่มีความเหมาะสม	0.258	0.164	0.011	0.008	0.549

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรครั้งที่ 1 มีข้อคำถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อสวัสดิภาพของพนักงาน) ไปอยู่ร่วมกับนโยบายการบริหาร ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามนี้ และได้ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรครั้งที่ 2 ดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร (ครั้งที่ 2)

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.813
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3685.981
	df	190
	Sig.	0.000

ตาราง 4.5 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ					
เงินค่าตอบแทนพิเศษมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	0.851	-0.131	0.063	0.089	0.081
หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทน ด้านต่างๆ ในองค์กรของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม	0.842	0.015	-0.079	0.170	0.030
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	0.807	-0.007	0.117	0.011	0.128
ผลตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสม	0.769	0.036	0.067	0.103	0.133
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมจริงใจและมีความเป็นกันเอง	-0.011	0.837	0.162	-0.026	0.133
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านดูแลเอาใจใส่ช่วยท่านแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	0.109	0.815	0.109	0.127	0.099

ตาราง 4.5 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2) (ต่อ)

Rotated Component Matrix ^a					
	Component				
	1	2	3	4	5
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญ ร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	-0.060	0.805	0.186	0.095	0.125
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติใน การแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลของท่าน	-0.104	0.739	0.168	0.199	0.149
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน					
ฉันรู้สึกพึงพอใจมาก เมื่อฉันทำงานได้ดี	0.062	0.198	0.841	0.012	0.120
ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จเมื่อฉันทำงานได้ดี	-0.099	0.100	0.834	0.041	0.144
เมื่อฉันทำงานได้ดี ทำให้ฉันเติบโตและพัฒนา ในการทำงาน	0.235	0.126	0.715	0.073	0.224
งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง	0.026	0.242	0.687	0.260	-0.020
นโยบายการบริหาร					
การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตาม กฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	-0.024	0.003	0.239	0.803	0.141
ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานด้วยความ ถูกต้องโปร่งใสและยุติธรรม	-0.015	0.194	0.103	0.801	0.108
ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายใน การบริหาร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท และพนักงานเป็นสำคัญ	0.397	0.178	-0.111	0.696	0.092
นโยบายในการบริหารงานของบริษัท มีความ เป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติที่สามารถ ปฏิบัติตามได้	0.328	0.049	0.080	0.644	0.203

ตาราง 4.5 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบตัวแปร (ครั้งที่ 2) (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม	0.048	0.078	0.115	0.134	0.844
สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีต่อชีวิตและทรัพย์สิน	0.073	0.077	0.138	0.138	0.798
สำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.054	0.173	0.190	0.189	0.658
ที่ตั้งสำนักงานของท่าน อยู่ในทำเลที่มีคมนาคมสะดวก	0.256	0.171	-0.005	0.016	0.553

หลังจากผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเรียบร้อยแล้ว สามารถบรรจุในองค์ประกอบตรงตามตัวแปรและบรรจุแยกได้อย่างอิสระกับตัวแปรอื่น ดังแสดงตามตารางที่ 4.5 ที่แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอร์ชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	จำนวน 4 ข้อ
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 4 ข้อ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 4 ข้อ
นโยบายการบริหาร	จำนวน 4 ข้อ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน 4 ข้อ

4.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) แล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำคำถามที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบนี้มาทดสอบหาความเชื่อมั่นของมาตรวัด (Reliability) เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์และนำไปอธิบายหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ

ตาราง 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha coefficient ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม (ข้อ)	ค่า Cronbach's Alpha
ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	4	.860
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4	.852
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4	.820
นโยบายการบริหาร	4	.789
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	.737

จากตาราง 4.6 พบว่าค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดที่ใช้ในงานวิจัยนี้อยู่ในช่วงระหว่าง 0.737 ถึง 0.860 ซึ่งมากกว่า 0.70 อันเป็นค่าความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978) จึงถือว่ามาตรวัดเหล่านี้มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในลำดับถัดไปได้

4.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis)

หลังจากที่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรและทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัดในทุก ๆ ปัจจัยแล้ว จึงได้ทำการรวมคะแนนจากกลุ่มตัวแปรของแต่ละปัจจัยเพื่อใช้เป็นคะแนนตัวแทนของตัวแปรหลัก ในการนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัย หรือตัวแปรหลัก

ทั้งหมดในงานวิจัย ด้วยวิธี Bivariate Correlation ที่สามารถระบุความสัมพันธ์ต่อกัน โดยแยกเป็นคู่ ๆ ด้วยค่า Pearson Correlation ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

	Mean	Std. Deviation	ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	นโยบายการบริหาร	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	3.55	.62				
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.05	.39	.261***			
นโยบายการบริหาร	3.95	.39	.328***	.370***		
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.09	.41	.005	.344***	.282***	
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.15	.40	.131**	.334***	.282***	.401***

N = 400 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ผลการสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ พบว่า

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ตามตารางที่ 8 พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ($r = .131, p < 0.01$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r = .334, p < 0.001$) นโยบายการบริหาร ($r = .282, p < 0.001$) และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม ($r = .401, p < 0.001$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (Enter Method) โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กรณีตัวแปรตามคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.8) พบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .309, p < 0.001$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = .191, p < 0.001$) ในขณะที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ($\beta = .047, p > 0.05$) และนโยบายบริหาร ($\beta = .101, p > 0.05$) ไม่ส่งผลต่อความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 24.7 ($R^2 = .473, p < 0.001$)

ตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

Model	Standardized Coefficients
	Beta
ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	.047
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.309***
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.191***
นโยบายบริหาร	.101
	<i>df</i>
	4
	F
	28.440***
	R ²
	.224***

N = 400 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.6 ภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามขั้นตอนและวิธีการดังที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมดในบทนี้ เป็นที่มาของบทสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ได้ผลดังตารางที่ 4.9

ตาราง 4.9 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1: ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารส่งผลเชิงบวก ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน
H2: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร	สนับสนุน
H3: ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร	สนับสนุน
H4: ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ส่งผลเชิงบวก ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามทาง Online จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 86) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,000-40,000 (ร้อยละ 71.5) สายอาชีพจัดซื้อและธุรการ (ร้อยละ 24.25)

ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

จากการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร มีผลการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของนารานาคเวก (2555) และวรรณ อารณ (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับเท่ากันในทุก ๆ เดือนไม่ได้กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานเจเนอเรชั่นวายปฏิบัติงานได้ดีหรือปฏิบัติงานได้ไม่ดี ยังได้

เงินเดือนเช่นเดิม นอกจากนี้การปรับเงินเดือนขององค์กรส่วนใหญ่ปรับเงินเดือนปีละ 1 ครั้ง ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ นั้น อาจไม่ได้เชื่อมผลงานของพนักงานโดยตรง แต่เป็นการตอบแทนที่พนักงานมาทำงานให้กับองค์กร จึงมิได้ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2558) และ พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ที่พบว่าความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสามารถช่วยให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ทำให้เกิดความรู้สึกรักใคร่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้การทำงานในองค์กรมีความสุข อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ดี พนักงานจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรรณภา อารรณ์ (2557) และ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2558) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมการทำงานและสภาพที่ทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัว หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน การที่องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย

สมมุติฐานที่ 4 นโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายการบริหาร ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ของการวิจัยที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2558) และ พชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ที่พบนโยบายการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่านโยบายการบริหารไม่ได้ถูกนำมาถ่ายทอดให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายได้เข้าใจและรับทราบแนวทางหรือนโยบายในการบริหารจัดการขององค์กร หรืออาจเพราะพนักงานเจเนอเรชั่นวายไม่ได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร จึงทำให้นโยบายการบริหารไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและผู้ที่มีความรับผิดชอบในองค์กร ไปใช้เพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรหากต้องการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ควรให้ความสำคัญในด้านนี้ เนื่องจากความสัมพันธ์คนในองค์กร ทั้งในด้านของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงาน นั้นสามารถสร้างสัมคมการทำงานที่มีส่วนร่วมและเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะ หรือการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยอาจเริ่มจากการทำกิจกรรมร่วมกันของคนในองค์กร อาทิ การจัดกิจกรรม สันทนาการเพื่อสร้างความมีส่วนร่วมกันของคนในองค์กร หรือ การเปลี่ยนและพัฒนาขั้นตอนการดำเนินการทางธุรกิจให้สามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ได้

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นองค์กรควรจัดและอำนวยความสะดวกสบายในส่วนของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายสามารถมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นอาจมิใช่แค่สถานที่ทำงานแต่รวมถึง

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน อาทิ แสงสว่างที่เพียงพอ การจัดพื้นที่บริเวณที่ทำงานให้มีความเหมาะสมกับพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบพนักงานเพื่อลดความเหนื่อยล้าในการทำงาน หรือแม้แต่สวัสดิการหรือกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการผ่อนคลายในที่ทำงาน ทั้งนี้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สามารถเอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์หรือการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี อาทิ การสร้างพื้นที่สำหรับผู้บริหารขึ้นพูดหรือแลกเปลี่ยน ทัศนคติ และข้อมูลการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น

3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนั้นหากองค์กรต้องการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ปัจจัยดังกล่าวอาจไม่ส่งผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารและองค์กรควรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านอื่น ๆ แทน

4. นอกจากนี้ผลงานวิจัยชี้ให้เห็นว่านโยบายการบริหาร ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ นโยบายการบริหารอาจไม่ใช่ปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเจเนอเรชันวายได้ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ แทน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ซึ่งมีข้อจำกัด คือ ผลการวิจัยนี้เป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพเศรษฐกิจหรือสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในระยะยาว (Longitudinal research) เพื่อได้ศึกษาในระยะยาว เพื่อทราบความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ

2. การศึกษาในครั้งนี้ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท และสายอาชีพส่วนใหญ่อยู่ในสายงานจัดซื้อและธุรการ ดังนั้นผลของการวิจัยอาจไม่สามารถใช้กับพนักงานเจเนอเรชันอื่นในองค์กร หรือพนักงานที่มีตำแหน่งและรายได้สูงได้ จึงเห็นควรขยายขอบเขตการศึกษาไป

ในพนักงานเจเนอเรชันอื่น หรือศึกษาเจาะจงเฉพาะองค์กร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนและสามารถอธิบายเพิ่มเติมหลากหลายประเด็น ที่แสดงถึงความเหมือนหรือแตกต่างในแต่ละเจเนอเรชันหรือหน่วยงานได้

3. การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability method) อาจทำให้กลุ่มตัวอย่าง กระจุกตัวอยู่ในสาขาอาชีพใดอาชีพหนึ่งมากเกินไปซึ่งอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างในสาขาอาชีพอื่นไม่มากพอ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของสาขาอาชีพ ตัวแทนขององค์กรภาครัฐและเอกชน และสามารถระบุสายธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างได้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

4. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษา ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และนโยบายการบริหารที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน ทั้งนี้อาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ อาทิ ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าในงาน (วรรณ อารณ, 2557) ความอิสระในการทำงาน (วาริ ทิพย์เนตร, 2560) โอกาสที่มีส่วนร่วมในการทำงาน (วรลักษณ์ จันดี, 2559) เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยดังกล่าวที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ดังนั้นงานในอนาคต อาจศึกษาผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาทิ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กนกรัตน์ ปัญญาวิง, ทตยกร ศรีสุข, และกัญญพัสวิ กล่อมธงเจริญ, 2563) แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ชัยวัฒน์ โอสถอำนวยโชค, 2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน (สันหจจุทา ชมภูนุช, 2563) เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ ปัญญาวิง. ทัตษกร ศรีสุข. ภัณฑุ์พัสวี่ กล่อมชงเจริญ. (2563). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานพัสดุในจังหวัดลำปาง*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. (2546). *แรงจูงใจและการจูงใจ สร้างปาฏิหาริย์*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า
- ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค. (2555). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชาญเดช วีรกุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับขวัญในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 5 (จังหวัดอุบลราชธานี)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธิดา สุขใจ. (2548). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีส่วน โรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอจำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- นวารา นาคเวก. (2555). *สถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์*. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บุญชม ศรีสะอาด (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประคัลภ์ ปันตพลงกูร. (2558). *ถ้าจะจูงใจให้พนักงานทำผลงานที่ดี ควรจะใช้ค่าตอบแทนในรูปแบบใด*. สืบค้น 26 กรกฎาคม 2564, จาก <https://prakal.com/2015/06/22/ถ้าจะจูงใจให้พนักงานทำ/>
- พงษ์ศักดิ์ เกษวงศรีรอด (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด*. มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มัลลิกา ตันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ราณี อธิชัยกุล. (2552). *การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วรรณ อารณ (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. มหาวิทยาลัยเกริก
- วรลักษณ์ จันดี (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนปทุมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงินอนุสรณ์*. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วารี ทิพย์เนตร (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอร์เรชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในจังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิภาพร มาพบสุข. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- ศิริพร โอพาธรรมรัตน์. (2546). *การส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณี บริษัท อदिนพ จำกัด*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และสมชาย หิรัญกิตติ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์
- สัณหจุฑา ชมภูษ. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- เสนาะ ดิเขาว์. (2553). *แรงจูงใจกับความสำเร็จในงาน*. สืบค้น 26 กรกฎาคม 2564, จาก <http://www.swk.ac.th/stech/pictureslupload1/LANG52.pdf>
- Angelo, Kinicki & Brian K. Williams. (2008). *Management a practical introduction* (4 ed.). Boston: McGraw-Hill
- Bailey, K.D. (1987) *Methods of Social Research*. (3 ed.). New York: the Free Press
- Domjan, M. (1966). *The principles of learning and behavior*. Thomson Brooks/Cole Publishing Co.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley.
- McClelland, David C. (1962). *Business Drive and national Achievement*. New York: D. Van Nostrand
- Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley and Sons Inc.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3 ed.). New York: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายใน
กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานครของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยต้องการที่จะค้นคว้า รวบรวมและวิเคราะห์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและข้อมูลที่ท่านตอบ ในแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาทำแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์และคำถามคัดกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์และคำถามคัดกรอง

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

1. ทำงานในกรุงเทพมหานคร

() ใช่

() ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

2. อายุระหว่าง (21-41ปี)

() ใช่

() ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

3. เพศ

() ชาย

() หญิง

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 20,000 บาท () 20,000 - 40,000 บาท () 40,001 – 60,000 บาท
- () 60,000 – 80,000 บาท () มากกว่า 80,000 บาท

6. สายอาชีพ

- () ขายและการตลาด () บัญชีและการเงิน () สายการผลิต () บริหารงานบุคคล
- () วิทยาศาสตร์ () สาธารณสุข () จัดซื้อธุรการ () นวัตกรรมและ
- เทคโนโลยี
- () อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้สอดคล้องความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็น ดังนี้

- ระดับคะแนน 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับคะแนน 4 เห็นด้วย
- ระดับคะแนน 3 เฉยๆ
- ระดับคะแนน 2 ไม่เห็นด้วย
- ระดับคะแนน 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการฯ					
1.1 หลักเกณฑ์การขึ้นเงินเดือน ผลตอบแทนด้านต่างๆ ในองค์กรของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม					
1.2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.3 เงินค่าตอบแทนพิเศษมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
1.4 ผลตอบแทนอื่นๆที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา ฯลฯ มีความเหมาะสม					
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน					
2.1 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านดูแลเอาใจใส่ช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน					
2.2 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลของท่าน					
2.3 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมจริงใจและมีความเป็นกันเอง					
2.4 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน					
2.5 ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน					
3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
3.1 สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
3.2 สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม					
3.3 ที่ตั้งสำนักงานของท่าน อยู่ในทำเลที่มีคมนาคมสะดวก					
3.4 สำนักงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
2.1 การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร					
2.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และยุติธรรม					
2.3 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบายในการบริหาร โดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและพนักงานเป็นสำคัญ					
2.4 นโยบายในการบริหารงานของบริษัท มีความเป็นไปได้ในการ นำไปสู่การปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติตามได้					
แรงงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ฉันรู้สึกประสบความสำเร็จเมื่อฉันทำงานได้ดี					
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจมาก เมื่อฉันทำงานได้ดี					
3. เมื่อฉันทำงานได้ดี ทำให้ฉันเติบโตและพัฒนาในการทำงาน					
4. งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง					