



แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความ  
จงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขต  
กรุงเทพมหานคร

JOB PERFORMANCE MOTIVATION ORGANIZATIONAL CULTURE AND SATISFACTION  
AFFECTING ORGANIZATIONAL LOYALTY OF GENERATION Y OPERATIONAL  
EMPLOYEES FOR LIMITED PUBLIC COMPANY IN THE BANGKOK METROPOLITAN  
AREA

รัชนี จันทร์แก้ว

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ  
ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท  
มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

JOB PERFORMANCE MOTIVATION ORGANIZATIONAL CULTURE AND  
SATISFACTION AFFECTING ORGANIZATIONAL LOYALTY OF GENERATION  
Y OPERATIONAL EMPLOYEES FOR LIMITED PUBLIC COMPANY IN THE  
BANGKOK METROPOLITAN AREA



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements  
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความ  
จงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขต  
กรุงเทพมหานคร

ของ

รัชณี จันทร์แก้ว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.วรินรา ไพ รุ่งเรืองจิตต์)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

|                  |                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง       | แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| ผู้วิจัย         | รัชณี จันทรแก้ว                                                                                                                                                                   |
| ปริญญา           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต                                                                                                                                                             |
| ปีการศึกษา       | 2561                                                                                                                                                                              |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์ ดร. วรินทร์ไพ รุ่งเรืองจิตต์                                                                                                                                              |

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 – 38 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ฝายงานการตลาด รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, พนักงานระดับปฏิบัติ, เจนเนอเรชั่น Y, บริษัท มหาชน จำกัด, เขตกรุงเทพมหานคร

|                |                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Title          | JOB PERFORMANCE MOTIVATION ORGANIZATIONAL<br>CULTURE AND SATISFACTION AFFECTING<br>ORGANIZATIONAL LOYALTY OF GENERATION Y<br>OPERATIONAL EMPLOYEES FOR LIMITED PUBLIC<br>COMPANY IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA |
| Author         | RATCHANEE JUNKAEW                                                                                                                                                                                                 |
| Degree         | MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION                                                                                                                                                                                 |
| Academic Year  | 2018                                                                                                                                                                                                              |
| Thesis Advisor | Dr. Warinrumpai Rungruangjit                                                                                                                                                                                      |

This research aims to study the job motivation, organizational culture, and satisfaction affecting the organizational loyalty of Generation Y operational employees for Limited Public Company in the Bangkok metropolitan area. The data was collected by using the questionnaire and the sample of the study with Generation Y operational employees. The sample consisted of 400 operational employees. The research tool was a questionnaire, which was used to collect data from the sample group. The data were analyzed using by descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation and inferential statistics analysis, including multiple regression analysis. Most of employees were male, aged between 21 and 38 years old, held a Bachelor's degree, marketing department, had an average monthly income of between 15,001 to 25,000 baht and working as employee. The results of the study found the following: The job motivation, organizational culture, and the satisfaction affected the organizational loyalty of Generation Y operational employees with the statistical significance level of 0.01, which were consistent with the hypotheses.

Keyword : Job Performance Motivation, Organizational Culture, Organizational Satisfaction, Organizational Loyalty, Generation Y, Operational Employees, Limited Public Company, Bangkok Metropolitan Area

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี  
 ยิงจาก อ.ดร.วรินทร์ไพ รุ่งเรืองจิตต์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า  
 นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไข  
 ข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และ  
 ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตต อาจารย์ ดร.เศรษฐวิทย์ พรหม  
 สิทธิ และอาจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ  
 เครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าใน  
 การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรี  
 นครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์  
 ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงานทุกท่านที่มอบโอกาสอันเป็นแรงบันดาลใจให้ทำวิจัยสามารถทำ  
 วิจัยเล่มนี้เกิดขึ้นได้ รวมทั้งความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการสนับสนุนทุกอย่างที่มอบให้จนเกิด  
 ความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เพื่อนและพินิจิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาการจัดการ รุ่นที่  
 18 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มา  
 โดยตลอด

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา น้องสาว ญาติพี่น้อง และคนรัก ของผู้วิจัย  
 ที่ได้ให้ความสนับสนุนส่งเสริม เป็นกำลังใจให้ตลอดมา คอยช่วยเหลือเสมอเมื่อเกิดปัญหาทุกๆเรื่อง  
 และคอยอยู่เคียงข้างมาโดยตลอด รวมไปถึงขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอ่ยถึง  
 จนทำให้วิจัยประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้ ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

รัชนี้ จันทรแก้ว

## สารบัญ

|                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                             | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                 | ฉ    |
| สารบัญ .....                                         | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                     | ญ    |
| สารบัญรูปภาพ .....                                   | ฎ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                    | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                       | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                        | 4    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                           | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                              | 5    |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                         | 5    |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                   | 5    |
| วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง .....                       | 6    |
| ตัวแปรที่ศึกษา .....                                 | 6    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                 | 7    |
| กรอบแนวคิดของวิจัย.....                              | 11   |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                             | 12   |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....          | 13   |
| 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ..... | 13   |
| ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน .....                  | 13   |

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน .....                                          | 14 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน .....                                        | 14 |
| 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร .....                              | 15 |
| ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร .....                                               | 15 |
| ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร .....                                              | 16 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....                                             | 17 |
| 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....                   | 19 |
| ความหมายของความพึงพอใจ .....                                                  | 19 |
| ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....                                    | 19 |
| ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....                                  | 20 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....                                | 21 |
| 2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร .....                     | 23 |
| ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร.....                                       | 23 |
| ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร.....                                      | 23 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร .....                                   | 24 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                               | 26 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                               | 29 |
| 1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....                             | 29 |
| ประชากร .....                                                                 | 29 |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                            | 29 |
| สูตรในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง .....                                      | 29 |
| วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีตามขั้นตอน ดังนี้ ..... | 30 |
| 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                    | 33 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... | 39 |
| 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                         | 40 |
| 5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล .....               | 40 |
| 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....             | 42 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                   | 45 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....            | 45 |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                    | 46 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....                 | 46 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน .....                 | 63 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....           | 68 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                       | 69 |
| การอภิปรายผล .....                                   | 73 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัย .....                           | 77 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....                 | 79 |
| บรรณานุกรม .....                                     | 81 |
| ภาคผนวก .....                                        | 87 |
| ประวัติผู้เขียน .....                                | 98 |

## สารบัญตาราง

### หน้า

|                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 1 แสดงจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มได้.....                                                                                                                                                                                               | 32 |
| ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ . 47                                                                                                                                                                           |    |
| ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ. 47                                                                                                                                                                           |    |
| ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                                                                                                              | 48 |
| ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามฝ่ายงาน.....                                                                                                                                                                       | 48 |
| ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน.....                                                                                                                                                         | 49 |
| ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน.....                                                                                                                                                                               | 51 |
| ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม วัฒนธรรมองค์กร .....                                                                                                                                                                                  | 53 |
| ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..                                                                                                                                                                          | 56 |
| ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความจงรักภักดีต่อองค์กร.....                                                                                                                                                                         | 60 |
| ตาราง 11 แสดงผลวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเงินเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression .....                                                             | 64 |
| ตาราง 12 ผลวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเงินเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Stepwise Multiple Regression Analysis ..... | 65 |
| ตาราง 13 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                                                                                                                                   | 67 |

## สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบความจงรักภักดีต่อองค์กร..... 26



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

เจนเนอเรชั่น Y คือ ผู้ที่ระบุว่าเกิด ระหว่าง พ.ศ.2523-2540 หรือมีอายุประมาณ 21-38 ปี (ชูใจ, 2561) โดยมีจำนวนประมาณ 19 ล้านคน หรือเกือบ 1 ใน 3 ของประเทศ (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์, 2557) คนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบ เป็นคนทันสมัย มักเป็อง่าย เป็นกลุ่มคนที่ทันโลกทันเทคโนโลยี สามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือได้ มักหมกมุ่นอยู่กับตัวเอง ติดเพื่อน ชอบทำหลายๆ อย่างพร้อมกัน (ชัชวาล, 2553)

เจนเนอเรชั่น Y เป็นเป็นวัยที่กำลังเข้าสู่วัยทำงาน (เสาวนีย์ พิสิฐานุสรณ์, 2550) ส่วนใหญ่จะเป็นเด็กจบใหม่ จึงทำให้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ในตลาดแรงงานไทย ปัจจุบันราว ร้อยละ 30 ของแรงงานไทย และในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า จะมีคนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่จะจบการศึกษาและพร้อมตอบเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยจะทำให้มีสัดส่วนสูงถึง ร้อยละ 40 ของตลาดแรงงานไทย ถือเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญขององค์กร (ทับขวัญ หอมจำปา, 2550)

แต่ในปัจจุบันในองค์กรก็จะประสบกับปัญหาที่รู้จักกันดี คือ คนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ออกจากงานบ่อย คนยุคก่อนหน้ามองว่าคนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y เป็นพวกไม่ทุ่มเทกับการทำงาน ไม่มีน้ำอดน้ำทน เปลี่ยนงานบ่อย ไม่ฟังคำสั่ง ซึ่งหากมองแบบผิวเผิน ปัญหานี้ดูไม่ได้น่าหวั่นอะไร แต่ภายในทำให้ส่งผลต่อการสร้างรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากธุรกิจจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับคนในองค์กรทั้งสิ้น (วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2556) การเปลี่ยนงานของคนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ก็พบว่า คนรุ่นนี้โดยเฉลี่ยแล้วเปลี่ยนงาน 7 ครั้ง และเปลี่ยนสายอาชีพ 3 ครั้งใน 10 ปีแรกของการทำงาน ซึ่งก็มีผลทำให้การทำงานของบริษัทขาดช่วง ขาดตอนไป ต้องหาคนใหม่เข้ามาพัฒนาทีมใหม่ตลอดเวลา (ประคัลภ์ ปัทมพลงกูร, 2557)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด ซึ่งปัญหาที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือปัญหาด้านการลาออกจากงานของพนักงาน เพราะทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจมีการแข่งขันสูง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทั้งต่อองค์กร กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง (Mowday Porter & Steer, 2556) ทำให้เกิดต้นทุนในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สูงขึ้น เนื่องจากต้องหาพนักงานใหม่มาทดแทน รวมทั้งกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Tariq and Ramzan, 2556) รวมไปถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่มองขาดความเชื่อมั่นทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้หลายองค์กรต้องหันมาหา

ความสำคัญกับการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับพนักงานเพิ่มขึ้น (Etzioni, 2535)

ซึ่งในประเทศไทยมีจำนวนประชากรกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y มากถึง 18 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 27 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศไทย และในเขตกรุงเทพมหานครจากข้อมูลประชากรไทยปี พ.ศ. 2557 พบว่าประชากรกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนประมาณ 1,654,324 คน (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2559) ร้อยละ 35.38 ทำงานสายบัญชี การเงิน บุคคล และการตลาด รองลงมา 33.02 เป็นงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และร้อยละ 31.71 งานบริการ ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง โดยร้อยละ 50 ทำงานมหาชนจำกัด และอีกร้อยละ 50 ทำกิจการเจ้าของคนเดียว (Manpower Group, 2558)

ในองค์กรของคนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y เป็นกำลังสำคัญของการพัฒนาองค์กร เช่น ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ปัจจุบันมีพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่กว่าครึ่ง (กรุงเทพธุรกิจ, 2556) หรือบริษัทมิตรผล ที่ถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่ของไทย มีจำนวนพนักงานกว่า 8,000 คน โดยพนักงานเจน-เนอเรชั่น Y ของบริษัทมีมากถึง ร้อยละ 52 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด (บวรพันธ์ ทองกัลยา, 2561) จะเห็นได้ว่าบริษัทขนาดใหญ่ในภาคธุรกิจบริษัทมหาชน จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับคนกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y เป็นอย่างมาก ซึ่งถือเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในองค์กร ที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไปในอนาคต การที่จะบริหารจัดการกลุ่มคนรุ่นนี้ และรักษาให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

บริษัทมหาชน จำกัด เป็นกิจการที่ต้องมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีการระดมทุนจากภายนอกทั้งจากการขายหุ้นหรือเอกสารตราสารต่างๆ รวมไปถึงการสร้างรายได้ในธุรกิจข้ามชาติมหาศาล เพราะสามารถระดมทุนได้จำนวนมากในต้นทุนที่ต่ำกว่าการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน (ถนอมศักดิ์, 2561) ซึ่งบริษัทมหาชน จำกัด ที่มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 686 บริษัท แบ่งเป็น บริษัทมหาชน จำกัด ในกรุงเทพมหานครจำนวน 525 บริษัท และต่างจังหวัดจำนวน 161 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) เช่น ปตท. จำกัด (มหาชน) , บริษัท ไทยออลส์ จำกัด (มหาชน) , บริษัท แอดวานซ์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS , บริษัท ควอลลิเทิล จำกัด (มหาชน) แม้จะเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรที่ดี แต่ก็ยังประสบกับปัญหาในเรื่องของพนักงานที่มีอัตราการลาออก ที่สูงถึงร้อยละ 17 ถือว่าสูงอยู่ในระดับต้นๆ เกิดจากลูกจ้างที่มีทางเลือกมาก ความคิดที่จะย้ายงานเกิดขึ้นตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงานที่ใหม่ บริษัทจึงมีเป้าหมายในการแก้ไขคือการเพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้น (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, 2558) แต่บางบริษัทก็ยังไม่สามารถ

ปรับค่าจ้างได้ทันที จึงต้องเสริมสร้างบรรยากาศให้พนักงานเห็นว่าบริษัทน่าอยู่ โดยบริษัท ควอลิตี้เทล จำกัด (มหาชน) มีการประชุมในเรื่องทิศทางของการดำเนินธุรกิจปี 2558 โดยบริษัทจะเน้นเรื่องการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร (ลดการลาออก) รวมทั้งส่งเสริมการสร้างทักษะในการทำงานให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่าบริษัทขนาดใหญ่ก็มุ่งเน้นเรื่องของการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ (Praron Pechumpai, 2559)

อัตราการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอัตราการลาออกที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระดับอื่นๆ อยู่ที่ร้อยละ 14 ผู้บริหารระดับสูงร้อยละ 4.4 ในผู้บริหารระดับผู้บริหารอยู่ที่ร้อยละ 6.6 ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญร้อยละ 9 (บุญเลิศ วิบูลย์เกียรติ, 2551) โดยบทบาทของพนักงานระดับปฏิบัติการ ถือว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมในการพัฒนากระบวนการผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมไปถึงคุณภาพและต้นทุน โดยมองภาพรวมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยจะให้ความสำคัญกับงานภายใต้ความรับผิดชอบของตนเอง (จักรินเพชรสังหาร, 2556) ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ ทั้งในรูปแบบองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ความคิดที่พนักงานภายในองค์กรขาดความเชื่อมั่นและความภักดีต่อองค์กร ส่งผลกระทบจากตัวบุคคล สู่ทีมงาน สู่หน่วยงาน และสู่องค์กร หากองค์กรละเลยไม่ให้ความสำคัญอาจจะส่งผลเสียหายเพิ่มมากขึ้น จึงควรที่จะเริ่มแก้ไขจากตัวบุคคลเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบบานปลายต่อไป (นิวัติ จันทราช, 2560)

ความพึงในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547) องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการในการส่งเสริมความภักดีในการผลักดันและเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยองค์กรต้องสำรวจในประเด็นของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงานของพนักงาน และการทำงานเป็นทีมได้มากน้อยเพียงใด ตลอดจนการตรวจสอบถึงความสามารถและศักยภาพในการทำงานที่เกิดขึ้น จากการผลักดันให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนศักยภาพการทำงานของพนักงาน และการทำงานเป็นทีมได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน อันก่อให้เกิดการร่วมกันอย่างมีความสุข ในประเด็นเหล่านี้คงไม่ได้เป็นประเด็นที่องค์กรจะผลักดันเพียงฝ่ายเดียว พนักงานทุกๆ คนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นองค์ประกอบในการ

ผลักดันความจงรักภักดีในองค์กรได้อย่างดี และส่งต่อไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ (ถาวร บุญศรี, 2555)

จากสาเหตุและปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจเป็นอย่างมาก จึงเป็นสิ่งที่ต้องการหาคำตอบว่าสาเหตุใด พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในระดับปฏิบัติการ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรของบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y คือ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานวิจัยครั้งนี้จะได้ใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในระดับปฏิบัติการ ต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร
2. นำไปพัฒนางานบริหารบุคคลภายในองค์กร เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรและการวางแผนกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในหน่วยงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปนำไปประยุกต์ใช้ หรือนำไปศึกษาเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมสำหรับในแต่ละองค์กร ในการวิจัยต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมขององค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัดของพนักงานทำงานในระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ขอบเขตการศึกษาค้นคว้ามีดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 21-38 ปี หรือเป็นผู้ที่เกิดในช่วง พ.ศ.2523-2540 (ชูใจ, 2561)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตร Taro Yamane (1967) โดยใช้จำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544:74)

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) สูตรในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

|        |     |     |                                                 |
|--------|-----|-----|-------------------------------------------------|
| โดยที่ | $n$ | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                            |
|        | $p$ | แทน | ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด |
|        | $q$ | แทน | 1-p                                             |
|        | $e$ | แทน | ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้             |
|        | $Z$ | แทน | ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติ       |

มาตรฐาน ( $z = 1.96$ )

เพราะฉะนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2(0.50)(1 - 0.50)}{0.05^2} \\ &= \frac{0.96040}{0.0025} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย} \end{aligned}$$

และเพิ่มการสำรวจจำนวนตัวอย่างไว้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน 4% ของขนาดตัวอย่าง 400 คน  $385 \times 4\% = 15$  คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

### วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 50 เขต การปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 เขต ได้แก่ เขตสาทร เขตห้วยขวาง เขตปทุมวัน เขตจตุจักร เขตบางรัก โดยเลือกจากเขตที่มีจำนวนบริษัทมหาชน จำกัดมากที่สุด 5 เขตในกรุงเทพมหานคร

2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจากจำนวน 5 เขต ที่ผู้วิจัยได้เลือกมาจากเขตที่มีบริษัท มหาชน จำกัดมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการจับฉลากเลือกบริษัท มหาชน จำกัด เขตละ 3 บริษัท

3. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 5 เขต โดยกำหนดให้เก็บตัวอย่างตามพื้นที่ในจำนวนที่เท่าๆกันจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

$$\begin{aligned}\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} &= \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด/จำนวนเขตที่เลือก} \\ &= 400/5\end{aligned}$$

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} = 80$$

4. การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัด ที่อยู่แต่ละองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้กำหนดไว้จนครบ 400 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

##### 1.1 แรงจูงใจในการทำงาน

1.1.1. ด้านความต้องการความสำเร็จ

1.1.2. ด้านความต้องการความผูกพัน

1.1.3 ด้านความต้องการอำนาจ

##### 1.2 วัฒนธรรมองค์กร

1.2.1 ด้านลักษณะการใช้อำนาจ

1.2.2 ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

1.2.3 ด้านลักษณะความเป็นเพศ

1.2.4. ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล

### 1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

1.3.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.3.3 ด้านบริษัทและการดำเนินงาน

1.3.4 ด้านเงินเดือน

1.3.5 ด้านลักษณะงานที่ทำ

1.3.6 ด้านการบังคับบัญชา

1.3.7 ด้านลักษณะทางสังคม

1.3.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร

1.3.9 ด้านสภาพการทำงาน

1.3.10 ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

#### 2.1 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.1.1 ด้านจิตใจ

2.1.2 ด้านการคงอยู่

2.1.3 ด้านบรรทัดฐาน

2.1.4 ด้านพฤติกรรม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะจากภายนอกและภายในที่กระตุ้นพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายการทำงานของตนเอง

1.1 ด้านความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ทำงานไปตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้ งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด พยายามหาวิธีในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ในดีขึ้น ทำงานที่ทำทหายความสามารถอย่างเต็มที่ให้สำเร็จไปได้ด้วยดี

1.2 ด้านความต้องการความผูกพัน หมายถึง เพื่อนร่วมงานทุกคนภายในองค์กรได้ให้ ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา

1.3 ด้านความต้องการอำนาจ หมายถึง สามารถชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำตามความคิดเห็นหรือคำชี้แนะ พยายามเป็นผู้นำของกลุ่มหรือหน่วยงานเมื่อมีโอกาส มีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

2. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กรนั้นๆ

2.1 ด้านลักษณะการใช้อำนาจ หมายถึง องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ภายในบริษัทมีสายงานการบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวด

2.2 ด้านลักษณะหลักเลียงความไม่แน่นอน หมายถึง จะทำตามความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ องค์กรไม่ค่อยมีการปลดพนักงานออกจากรางาน พนักงานยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

2.3 ด้านลักษณะความเป็นเพศ หมายถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชาย บริษัทให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.4 ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง องค์กรให้โอกาสกับพนักงานทุกคนเสนอผลงานของตนเอง มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ มีโอกาสได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งเกิดจากด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

3.1 ด้านความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคง อาชีพที่ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสบาย มีความเชื่อมั่นในสายงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง

3.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง บริษัทนี้ทำให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี องค์กรมีการสนับสนุนให้อบรมสัมมนา ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้

3.3 ด้านบริษัทและการดำเนินงาน หมายถึง บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน บริษัทมีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ บริษัทมีการจัดทำรายงานประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.4 ด้านเงินเดือน หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน องค์การมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนอย่างยุติธรรม

3.5 ด้านลักษณะงานที่ทำ หมายถึง ลักษณะงานที่ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติสามารถพัฒนาความรู้ ความชำนาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ได้ ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

3.6 ด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับคนในองค์กร

3.7 ด้านลักษณะทางสังคม หมายถึง บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะประชาธิปไตย รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อนร่วมงานมีลักษณะการทำงานแบบช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมรับผิดชอบ

3.8 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย สามารถพูดคุยและให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานได้ องค์การมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี

3.9 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทำงาน อุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีความสะดวก และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการทำงานของบริษัทมีความทันสมัย

3.10 ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ หมายถึง องค์การมีเกณฑ์การให้รางวัลที่มีความเหมาะสมต่อผลงาน สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงาน

4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท มีความเคารพรักต่อองค์กรของตนเอง

4.1 ด้านจิตใจ หมายถึง มีความภูมิใจที่จะบอกคนอื่นๆ ว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร หากมีผู้ใดกล่าวว่าร้ายต่อองค์กรของท่าน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง มีความคิดว่าองค์กรของตนเองดีที่สุด

4.2 ด้านความคงอยู่ หมายถึง ให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์กร ไม่คิดจะลาออกและจะทำงานกับบริษัทไปจนเกษียณ

4.3 ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตนเองด้วย ยินดีหากต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมของหน่วยงาน รู้ลึกบริษัทเป็นเหมือนครอบครัว

4.4 ด้านการพฤติกรรม หมายถึง มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เต็มใจทุ่มกำลังในการทำงานเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

5. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานประจำของบริษัท มหาชน จำกัด ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำและผู้เชี่ยวชาญประจำฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ในสายสนับสนุนการทำงาน ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาตามขอบเขตหน้าที่ในฝ่ายงานของตนเอง



### กรอบแนวคิดของวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>แรงจูงใจในการทำงาน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านความต้องการความสำเร็จ</li> <li>➔ 2. ด้านความต้องการความผูกพัน</li> <li>3. ด้านความต้องการอำนาจ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>วัฒนธรรมองค์กร</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านลักษณะการใช้อำนาจ</li> <li>➔ 2. ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน</li> <li>3. ด้านลักษณะความเป็นเพศ</li> <li>4. ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล</li> </ol>                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านความมั่นคงปลอดภัย</li> <li>2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</li> <li>➔ 3. ด้านบริษัทและการดำเนินงาน</li> <li>4. ด้านเงินเดือน</li> <li>5. ด้านลักษณะงานที่ทำ</li> <li>6. ด้านการบังคับบัญชา</li> <li>7. ด้านลักษณะทางสังคม</li> <li>8. ด้านการติดต่อสื่อสาร</li> <li>9. ด้านสภาพการทำงาน</li> <li>10. ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ</li> </ol> |

#### ตัวแปรตาม

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านจิตใจ</li> <li>2. ด้านความคงอยู่</li> <li>3. ด้านบรรทัดฐาน</li> <li>4. ด้านพฤติกรรม</li> </ol> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัทมหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ดังนี้

(ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและใช้ความพยายาม หรือความตั้งใจในการทำงาน คล้ายๆ กับตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่บุคคลนั้นวางไว้ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบของการกระทำต่างๆ อย่างมีคุณค่าและมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความพยายาม ตั้งใจ ความเต็มใจ หรือพลังที่อยู่ภายในตนเอง รวมไปถึงขีดความสามารถในการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับตนเอง

(ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน, 2551) แรงจูงใจหมายถึง ความตั้งใจหรือเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ศักยภาพหรือขีดความสามารถเพื่อทำให้ความสำเร็จลุล่วง

(ปณิศา มีจินดา, 2553) แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการที่มีแรงผลักดันเพียงพอที่จะชักนำให้บุคคลตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจและแรงขับภายในของบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

จากนิยามของนักวิชาการต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

#### ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจมีผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของคนทำงาน ผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดี การจูงใจมีอิทธิพลมาก จากการศึกษาค้นคว้า

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) ความสำคัญของแรงจูงใจ หมายถึง การที่ผลผลิตของงานออกมาได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เสร็จทันเวลา มีคุณภาพของงานที่ดี ต้องใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หากพนักงานไม่สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองออกมาได้ องค์กรจึงต้องมีแรงจูงใจในการที่จะกระตุ้นหรือผลักดันเพื่อให้พนักงานแสดงศักยภาพของตนเองออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเต็มที่

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

(David McClland 1961) ทฤษฎีการจูงใจ Achievement Theory เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่รักการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่การทำงาน ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป

นักจิตวิทยา David McClland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์โดยทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของ David McClland ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจ 3 ประการที่ได้จากแบบสอบถาม TAT ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล ได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อจะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือเป็นแรงจูงใจที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าและมีประสิทธิภาพสูงกว่า และมีผลสำเร็จตามความมุ่งหมายจากการ

วิจัยของ David McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญ กับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง เป็นความปรารถนาเพื่อความเป็นมิตรภาพและความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูง จะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยพยายามสร้างและรักษาสัมพันธอันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (personal power drive) จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิธีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ และอีกอำนาจเรียกว่ารักสถาบัน (institution drive) ต้องการงานรวมกลุ่มกันทำภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย พวกรักสถาบันจึงเป็นประโยชน์แก่สังคมมากกว่าพวกที่ต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

พฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ความต้องการทางด้านความสำเร็จ เพียงเพื่อให้ได้ความสำเร็จเพียงอย่างเดียว โดยทั่วไปจะมีความปรารถนาที่จะกระทำการสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอจะเป็นพวกที่แสวงหาโอกาสและเป้าหมายงานที่ท้าทายต่อความสามารถไม่ชอบความสำเร็จที่มาจากโชค มีความต้องการที่จะแข่งขันและมองหาสิ่งท้าทายความสามารถ จะหลีกเลี่ยงงานที่ทำได้ง่าย และสามารถที่จะพัฒนาแผนงานมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้

(ถาวร บุญสร, 2555) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์กรที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นแบบแผนทั้งทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ และการกระทำของสมาชิกในองค์กร เช่น บุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่เน้น

คุณภาพมีความรับผิดชอบส่งผลให้การทำงานของทุกคนดี มีคุณภาพส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

(สมคิด บางโม, 2555) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ความคิด การปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่ภายในองค์กรจะยอมรับและปฏิบัติตามประเพณีที่ใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร

(ภูริวัตร ประเสริฐยา, 2556) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ ความคิด ในรูปแบบพฤติกรรม การปฏิบัติร่วมกันของสมาชิกในองค์กร มาจากการเรียนรู้และพัฒนาแบบแผนในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะการร่วมงานกันของคนในองค์กรใช้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กร

นิยามของนักวิชาการต่างๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีความรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร

#### ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

(เนตรพัฒนา ยาวีราข, 2546) วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญมาก เพราะองค์กรที่ประสบความสำเร็จตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันเป็นระยะยาวนานหลายยุคหลายสมัย การสร้างวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำได้ ดังนี้

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญและตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน มีมาตรวัดความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีความควบคุมการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ เช่น ผลงานที่มีคุณภาพมาจากการทำงานของพนักงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีผลงานที่สามารถวัดได้เป็นที่น่าพอใจ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน มีผลงานที่น่าพอใจและควรปรับปรุงคุณภาพมีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ผู้นำเป็นผู้สร้างค่านิยมและความเชื่อให้สมาชิกในองค์กรมีการยอมรับนับถือร่วมกัน เช่น หากองค์กรประสบปัญหาทางการเงิน องค์กรจะไม่มียโยบายเลิกจ้างพนักงาน เพราะสมาชิกในองค์กรเปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน องค์กรจะต้องคอยช่วยเหลือและดูแลในครอบครัวให้มีความสุข

3. ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีและเป็นผู้สอน มีการแนะนำสิ่งที่ดีให้แก่พนักงาน ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำเป็นตัวอย่างที่ควรยึดถือปฏิบัติ เป็นผู้สอนให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ จึงทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การให้รางวัลที่

เหมาะสม หมายถึง ผู้นำมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ถึงการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีกับพนักงานคนอื่นๆ และมีการลงโทษแก่พนักงานที่มีการประพฤติปฏิบัติไม่ดี

4. การสรรหา การคัดเลือก การส่งเสริมและเลิกจ้างพนักงานมีความเป็นธรรม และมีหลักเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ซึ่งพนักงานในองค์กรเกิดการยอมรับ

องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นการเสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับ ซึ่งเริ่มจากผู้บริหารที่มีบทบาทในการเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจ ยอมรับนับถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรนั้น

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะทุ่มเทและความเต็มใจในการทำงานอย่างเต็มที่

ทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

(Hofstede Greet H, 1984) ได้แบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านลักษณะความเป็นเพศ และด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) หมายถึง การที่บุคคลมองความแตกต่างของสถานภาพไม่เท่ากัน บางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกระหว่างผู้ที่มีสถานภาพทางสังคม เช่น พ่อกับลูกเจ้านายกับลูกน้องในสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจสูง (High Power Distance) บุคคลจะรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือผู้บริหารจะรู้สึกว่าตนมีความเหนือกว่าพนักงานและสังคมที่มีความแตกต่างในด้านอำนาจต่ำ (Low Power Distance) ผู้บริหารหรือผู้ที่อยู่ในสถานภาพสูงกว่าจะไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากพนักงานมากนัก การบริหารองค์กรที่ชัดเจน พนักงานมีความเข้าใจในของเขตงานและหน้าที่ของตนเอง พนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกัน มีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง มีสายบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวดมากเกินไป และการตัดสินใจภายในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลเพียงผู้เดียว

2. ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism/Collectivism) มิติของวัฒนธรรมองค์กร ที่เน้นการให้ความสำคัญกับความต้องการ จุดมุ่งหมายและความสำเร็จของปัจเจกบุคคล (Individual) หรือของกลุ่ม (Group) องค์กรที่มีความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) จะเป็นองค์กรที่มีความผูกพันระหว่างคนในองค์กรอย่างหลวมๆ เป็นอิสระจากกลุ่มแต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเองสูงทั้งในด้านความคิดและการกระทำให้ความสำคัญกับ

ตัวเองและบุคคลในครอบครัวมากกว่าเป้าหมายของกลุ่มมีการแข่งขันกันระหว่างพนักงาน ต่างคนต่างรับผิดชอบระหว่างกัน ในขณะที่องค์การที่เป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) จะมีความผูกพันระหว่างคนในองค์การอย่างแน่นแฟ้น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สมาชิกในองค์การทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน ทำงานเป็นกลุ่ม (Tremwork) ไม่มีการแข่งขันระหว่างพนักงานเพราะเชื่อว่า การร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นกลุ่มจะนำมาซึ่งความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การ องค์การที่เป็นกลุ่มนิยมจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าตัวเอง สมาชิกในองค์การจะมีความผูกพัน ซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อกลุ่มหรือองค์การ

3. ด้านลักษณะความเป็นเพศ (Masculine/Feminine) หมายถึง การที่สังคมให้ความสำคัญเสมอภาคทางเพศ ในสังคมที่มีความเสมอภาคสูง (Feminine) หญิงและชายมีสิทธิเท่าเทียมกัน ผู้หญิงสามารถเป็นหัวหน้าของผู้ชายได้ ในสังคมที่หญิงและชายแตกต่างกันมาก (Masculine) หญิงอาจทำงานแต่ได้ทำตำแหน่งทั่วไปหรือทำงานเป็นแม่บ้าน ไม่มีโอกาสเข้าทำงานเป็นหัวหน้าเหมือนผู้ชายได้ เช่น การแต่งตั้งหญิงเป็นหัวหน้าชาย ในสังคมอิสลามหรือสังคมญี่ปุ่นแต่เมื่อกาลเวลาและสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ความรู้สึกของประชาชนก็อาจจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น ในอดีตวัฒนธรรมไทยเคยยกย่องให้ผู้ชายเหนือกว่าผู้หญิงโดยเฉพาะในเรื่องการงานนอกบ้านและผู้หญิงต้องเป็นผู้ตามหรือสนับสนุนผู้ชาย โดยมีคติว่าชายเป็นช้างเท้าหน้าและหญิงเป็นช้างเท้าหลัง ในปัจจุบันหญิงและชายไทย มีความเสมอภาคในการทำงานหญิงเป็นหัวหน้าชายได้ในสังคมไทย แต่เปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศมีความเร็วไม่เท่ากัน

4. ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง ความรู้สึกของคนทั่วไป ที่มีความไม่แน่นอนในอนาคต และพยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเพื่อให้งานเกิดความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย ความแตกต่างของคนในการที่กล้าเผชิญกับความเสี่ยงส่งผลต่อการบริหารได้ในระดับหนึ่งประชาชนในประเทศที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงสูง เช่น ญี่ปุ่น ไอร์แลนด์ เบลเยียม เน้นองค์กรที่มีโครงสร้างที่มั่นคง มุ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ส่วนในประเทศที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่ำ พนักงานจะมุ่งที่ผลสำเร็จของงานมากกว่าความสัมพันธ์สำหรับประเทศไทยมีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงสูง พนักงานต้องการหัวหน้างานที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์มากกว่ามุ่งทำงาน พนักงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน ในองค์กรควรจะต้องยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ มีการนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการทำงาน พนักงานยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด การยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ของ

กลุ่มในหน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจน และการให้สวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยมที่กลุ่มบุคคลภายในองค์กร ได้ยึดถือ สืบทอดกันมาเป็นเวลายาวนาน ข้อบังคับในกฎระเบียบ สามารถแสดงออกในรูปแบบของการสื่อสาร พิธีการ และการเรียนรู้ โดยสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในองค์กร เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

(กิตติมา ปรีดิโลก, 2532) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆของงาน

(หลุย จำปาเทศ, 2533) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจสิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมายที่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในด้านบวกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้นตามที่ต้องการ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากการได้รับการจูงใจ เพื่อให้เกิดความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง

### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” องค์กรต่างๆมักประสบปัญหาในการที่จะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คุณภาพงาน รวมไปถึงองค์กรที่ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

(Smith, 1965 ) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการมากน้อยเพียงใดและรวมไปถึงความรู้สึกต่องาน ในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม

(Applewhite P.B, 1965) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ทักษะคติต่องาน และความพอใจต่อรายได้

(Blum Minton L.& Jane C. Naylor, 1968) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทักษะคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลจากงาน เช่น ค่าจ้าง การปกครองของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ เป็นต้น

โดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทักษะคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและขาดการรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

(ชุมพล รัตน์เลิศลบ, 2536) ประโยชน์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร สำนวความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อผู้บริหารจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายหรือพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมและตอบสนองบุคลากรให้มีความพอใจในการทำงาน
2. การค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและขาดงานของพนักงาน พฤติกรรมการออกจากงานและขาดงานย่อมมีสาเหตุ จึงต้องศึกษาเพื่อแก้ปัญหาให้ถูกต้อง
3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร สำคัญคือทัศนคติของพนักงาน เพื่อสามารถนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไขในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและประสานงานให้บุคลากรในองค์กรได้แสดงความคิดเห็น ทักษะคติ มีส่วนร่วมในองค์กร วิธีการสื่อสารประสานงานเพื่อให้เกิดการรับรู้และเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรและผู้บริหารควรส่งเสริมและสร้างให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์, 2544) อ้างอิงจาก (Gilmer, 1971) ได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทและการดำเนินงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ทำ การบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยในการทำงาน และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร ความคงอยู่กับองค์กรและความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะมีความสำคัญมากขึ้น และเมื่อคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในงานสูงกว่าคนที่มีความรู้น้อย เนื่องจากถ้าเกิดโดนไล่ออกอาจจะทำให้หางานได้ยากกว่าเพราะอายุมากแล้ว คนอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง คนที่มีความรู้ต่ำหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะไม่มี ความสำคัญ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ได้รับสิ่งตอบแทนต่อความสามารถในการทำงาน จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิงและเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียง การดำเนินงานและเพื่อนร่วมงาน การจัดการโครงสร้างขององค์กร การวางแผนนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กร ผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. เงินเดือน (Wage) เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อเทียบกันแล้วในกลุ่มผู้ที่ทำงานในโรงงานมักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นเงินเดือนเป็นสิ่งสำคัญ

มากกว่าผู้หญิง และผู้ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าเงินเดือนมีความสำคัญมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) องค์ประกอบนี้ต้องสัมพันธ์กับความรู้และความสามารถของผู้ที่ทำงาน หากได้รับงานที่ไม่ถนัดก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ

6. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนที่จะช่วยให้ผู้ทำงานมีความสุขในงานที่ทำ ถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ดีอาจจะเป็นสาเหตุอันดับแรกเลยที่ทำให้พนักงานขาดงานและลาออกจากงาน ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of the job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจ ถ้างานใดปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน งานที่จะต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างไม่มีปัญหาหรือทำให้มีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยในการทำงานเป็นอย่างมาก ในการติดต่อประสานงานกันของคนในองค์กร การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่งการทำงาน การติดต่อภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ให้อากาศ อาหาร ชั่วโมงการทำงาน สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ ปลอดภัย เครื่องมือเครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสม อากาศถ่ายเทดีไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างพอเหมาะ ชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีห้องน้ำ มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถเช่น ผู้หญิงที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากมีครอบครัวที่ต้องการชั่วโมงในการพักผ่อนมากกว่าบุคคลที่ไม่มีครอบครัว

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefit) เช่น เงินบำเหน็จ ตอปปนเมื่อบุคคลนั้นออกจากงาน หรือค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร วันหยุด ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจในการทำงานเกิดเมื่อพนักงานในองค์กรพึงพอใจในประเภทของงาน เงินเดือนและอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต รวมไปถึงหน้าที่การงานของพนักงานที่จะใช้ศักยภาพทำประโยชน์ให้

เกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน เกิดแรงจูงใจและขวัญ กำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกตั้งใจเต็มที่ที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งเป้าหมายไว้

## 2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองทำงาน บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

(รัชนี ศรีสุทธวงษา, 2552) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรักความซื่อสัตย์ ความผูกพัน การไม่ทอดทิ้งองค์กร ทุ่เม่ความรู้ความสามารถของตนเองให้องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรเข้มแข็งและก้าวหน้า

(ปธานนท์ ชนะวรี, 2556) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร หรือทัศนคติที่มีต่อองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ศรัทธา รักและห่วงแหนองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่

สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ทำงานที่บุคคลมีความทุ่มเทให้กับองค์กร ตลอดจนความรู้สึกรัก และมีความผูกพันต่อองค์กรและปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ

ความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กร

(Steers R. M, 1991) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดี มีความสำคัญดังนี้

1. พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง จะเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงกว่าคนอื่น
2. เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและมีความเชื่อถือจุดมุ่งหมายขององค์กร จะเป็นคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานมาก เนื่องจากการที่ทำงานอยู่เปรียบเสมือนจักรที่สำคัญในการที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ
3. ถ้าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมาก พนักงานมักจะมี ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปเพื่อทำงานในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
4. พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

สรุปได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรก่อให้เกิดผลดีเป็นอย่างมากในองค์กรในเรื่องของความทุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าพนักงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่สูง มักจะมีความปรารถนาอย่างมากที่พร้อมจะช่วยเหลือองค์กรและคงอยู่ต่อไปกับองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายประสบความสำเร็จและเติบโตไปพร้อมๆกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

(W.K. Hoy, & Ree, R, 1974) ความจงรักภักดีประกอบด้วยมิติ 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behaviorat Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และ การรับรู้ (Cognitive Aspect) เครื่องมือชี้วัดความจงรักภักดี จำแนกได้เป็นด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้า แม้คนอื่นจะปฏิบัติต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกหัวหน้ายินดียอมรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง

จากข้อมูลข้างต้น สรุปว่า ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับ ความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะสามารถบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยธนพร แยมสุดา ได้อ้างอิงทฤษฎีมาจาก Hoy and Rees

(ธนพร แยมสุดา, 2542) ความจงรักภักดี หมายถึง เป็นความรู้สึกหรือสภาวะทางจิตของบุคคล ที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่น ผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

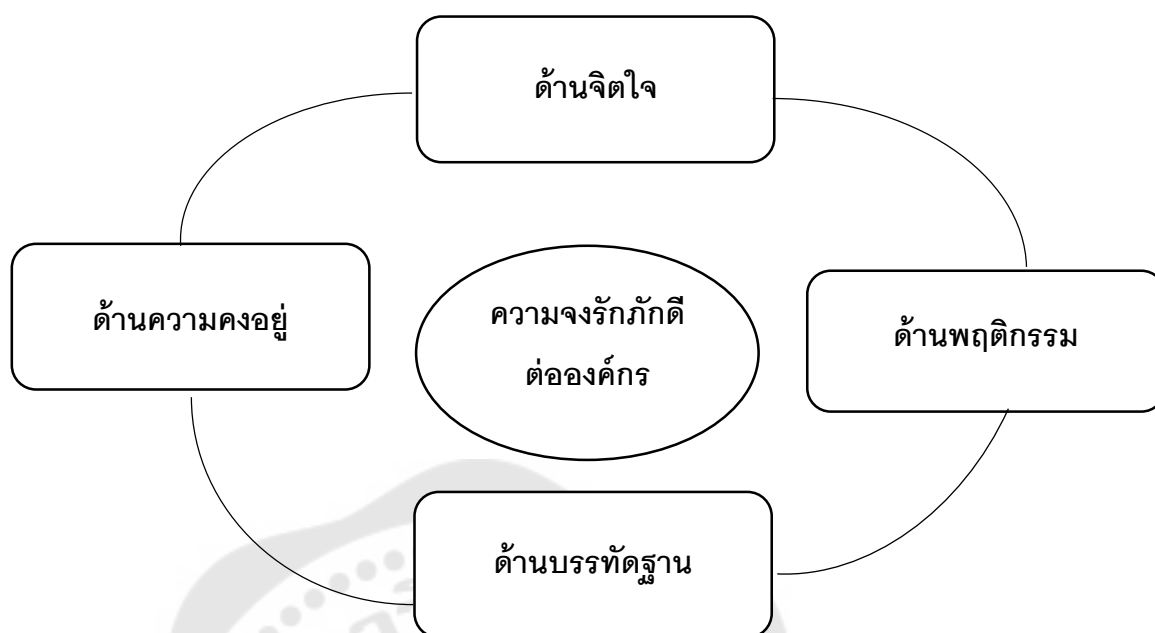
1. ความภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กร ทำให้บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีเจตนาที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ความรักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ หมายถึง การที่บุคลากรมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มองความผูกพันในรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติต่อองค์กร มีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลง โยกย้ายที่ทำงาน เกิดจากการที่บุคลากรพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลดีผลเสีย ของการละทิ้งการเป็นสมาชิกขององค์กร การที่บุคลากรเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร เท่ากับบุคคลนั้นลงทุนกับองค์กรมากขึ้น ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาในการลงทุนกับองค์กร ซึ่งหากบุคลากรรับรู้ว่าตนเองยังได้กำไร และสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรมีความคุ้มค่าก็ยังคงอยู่กับองค์กร แต่ถ้ารู้สึกว่าการลงทุนไปมากแต่ไม่คุ้มค่าก็จะตัดสินใจออกจากองค์กร

3. ความรักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรเป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เป็นข้อผูกมัดด้านจริยธรรมภายในของบุคลากรที่มีต่อองค์กร คือบุคลากรรู้สึกว่าการเข้าไปเป็นสมาชิกก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นหน้าที่หรือความผูกพันที่สมาชิกต้องปฏิบัติต่อองค์กร จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มว่าจะทำงานกับองค์กรเป็นเวลานาน

4. ความรักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม โดยจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ให้ความช่วยเหลือองค์กรในด้านต่างๆ อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และพบว่าบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจสูง จะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าอยากอยู่ (What to) บุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ จะอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าจำเป็นต้องอยู่ (Need to) และบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้นจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าควรอยู่ (Ought to)

การที่บุคคลไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรไปเปิดเผยให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ ทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้งานที่ได้รับมอบหมายสมบูรณ์ การปกป้องบริษัทและองค์กร เมื่อบริษัทถูกวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลอื่นภายนอกองค์กร มีการกล่าวชื่นชมบริษัทต่อหน้าบุคคลอื่น มีความเต็มใจในการยอมรับนโยบายของบริษัท ไม่สนับสนุนเมื่อมีคนภายในพูดถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี และต้องการอยู่กับองค์กรไปนานๆ



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบความจงรักภักดีต่อองค์กร

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ (บัญญัติ ไวว่อง, 2553) เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานร้านสะดวกซื้อ” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาในโรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี จำนวน 837 คน จากสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การพิจารณาเป็นด้าน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านลักษณะทางสังคม ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานร้านสะดวกซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (รุจิรา เรื่องวิไลกฤตย, 2556) เรื่อง “การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่ผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการตอบแบบสอบถามพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การพิจารณาเป็นด้านลักษณะการใช้อำนาจ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านลักษณะความเป็นเพศ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล อยู่ในระดับมาก ผลการ

ทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลและด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานในทางตรงกันข้ามด้านลักษณะความเป็นเพศและด้านลักษณะการใช้อำนาจไม่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (นันทน์ภัส ชำนาญเพชร และคณะ, 2557) เรื่อง “ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ไม่มีผลต่อความภักดีของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (พนิดา เอี่ยมผา, 2557) เรื่อง “พัฒนาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศ” กลุ่มตัวอย่างในวิจัยมี จำนวน 260 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลที่ส่งผลให้เกิดความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากงานวิจัยของ (ศิริลักษณ์ เพชรหนู, 2558) เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)” โดยเนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 550 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านวัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 53.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (นันทรัฐภักดิ์ มิ่งสมพรพงศ์, 2558) เรื่อง “การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร” พบว่า ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม

ข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (วันใหม่ ทิพโอสถ และคณะ, 2558) เรื่อง “ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด” กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 399 คน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์ฟ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากงานวิจัยของ (Manaschuen Tespong, 2560) เรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า พนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมขนาดกลางในเขตกรุงเทพมหานครขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดลองสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานแผนกห้องพักของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากงานวิจัยของ (พิมพ์มณี ปิ่นเพชร และคณะ, 2560) เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเครือโรงแรมไทยกับเครือโรงแรมต่างประเทศ” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 878 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของตัวเองส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเครือโรงแรมไทยกับเครือโรงแรมต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มเงินเนอเรชั่น Y มีช่วงอายุ พ.ศ.2523-2540 หรือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-38 ปี (ชูใจ, 2561) โดยจะเก็บพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอัตราการลาออกที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระดับอื่นๆ อยู่ที่ร้อยละ 14 (เฮย์กรุป, 2557)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเงินเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตร Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544:74)

สูตรในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

$n$

แทน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$p$

แทน

ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากร

ทั้งหมด

$q$

แทน

1-p

$e$  แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  
 $Z$  แทน ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบ

ปกติมาตรฐาน ( $z = 1.96$ )

เพราะฉะนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(1 - 0.50)}{0.50^2}$$

$$= \frac{0.96040}{0.0025} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย}$$

และเพิ่มการสำรองจำนวนตัวอย่างไว้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน 4% ของขนาดตัวอย่าง 400 คน  $385 \times 4\% = 15$  คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน  
 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเลือกเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 50 เขต การปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 เขต ได้แก่ เขตสาทร เขตห้วยขวาง เขตปทุมวัน เขตจตุจักร เขตบางรัก โดยเลือกจากเขตที่มีจำนวนบริษัทมหาชน จำกัดมากที่สุด 5 เขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งบริษัท มหาชน จำกัด ที่มีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 686 บริษัท แบ่งเป็น บริษัท มหาชน จำกัด ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 525 บริษัท และต่างจังหวัดจำนวน 161 บริษัท โดยจำนวนบริษัท มหาชน จำกัด ของแต่ละเขตในกรุงเทพมหานคร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) มีดังนี้

|             |         |    |        |
|-------------|---------|----|--------|
| เขตสาทร     | มีจำนวน | 55 | บริษัท |
| เขตปทุมวัน  | มีจำนวน | 50 | บริษัท |
| เขตห้วยขวาง | มีจำนวน | 50 | บริษัท |
| เขตจตุจักร  | มีจำนวน | 44 | บริษัท |
| เขตบางรัก   | มีจำนวน | 41 | บริษัท |
| เขตวัฒนา    | มีจำนวน | 37 | บริษัท |
| เขตคลองเตย  | มีจำนวน | 35 | บริษัท |
| เขตยานนาวา  | มีจำนวน | 24 | บริษัท |
| เขตบางกะปิ  | มีจำนวน | 20 | บริษัท |
| เขตบางนา    | มีจำนวน | 19 | บริษัท |

|                 |         |    |        |
|-----------------|---------|----|--------|
| เขตพญาไท        | มีจำนวน | 19 | บริษัท |
| เขตสวนหลวง      | มีจำนวน | 13 | บริษัท |
| เขตราชเทวี      | มีจำนวน | 12 | บริษัท |
| เขตพระโขนง      | มีจำนวน | 8  | บริษัท |
| เขตดินแดง       | มีจำนวน | 7  | บริษัท |
| เขตดุสิต        | มีจำนวน | 6  | บริษัท |
| เขตบางขุนเทียน  | มีจำนวน | 6  | บริษัท |
| เขตบางซื่อ      | มีจำนวน | 5  | บริษัท |
| เขตประเวศ       | มีจำนวน | 5  | บริษัท |
| เขตมีนบุรี      | มีจำนวน | 5  | บริษัท |
| เขตลาดกระบัง    | มีจำนวน | 5  | บริษัท |
| เขตหลักสี่      | มีจำนวน | 5  | บริษัท |
| เขตคลองสาน      | มีจำนวน | 4  | บริษัท |
| เขตดอนเมือง     | มีจำนวน | 4  | บริษัท |
| เขตบางคอแหลม    | มีจำนวน | 4  | บริษัท |
| เขตลาดพร้าว     | มีจำนวน | 4  | บริษัท |
| เขตวังทองหลาง   | มีจำนวน | 4  | บริษัท |
| เขตคันนายาว     | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตบางพลัด      | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตบางเขน       | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตราชบุรีบูรณะ | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตสะพานสูง     | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตหนองแขม      | มีจำนวน | 3  | บริษัท |
| เขตคลองสามวา    | มีจำนวน | 2  | บริษัท |
| เขตธนบุรี       | มีจำนวน | 2  | บริษัท |
| เขตบึงกุ่ม      | มีจำนวน | 2  | บริษัท |
| เขตจอมทอง       | มีจำนวน | 1  | บริษัท |
| เขตตลิ่งชัน     | มีจำนวน | 1  | บริษัท |
| เขตบางบอน       | มีจำนวน | 1  | บริษัท |

|                |         |   |        |
|----------------|---------|---|--------|
| เขตบางแค       | มีจำนวน | 1 | บริษัท |
| เขตภาษีเจริญ   | มีจำนวน | 1 | บริษัท |
| เขตวังทองหลาง  | มีจำนวน | 1 | บริษัท |
| เขตสัมพันธวงศ์ | มีจำนวน | 1 | บริษัท |

2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจากจำนวน 5 เขต ที่ผู้วิจัยได้เลือกมาจากเขตที่มีบริษัท มหาชน จำกัดมากที่สุดในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการจับฉลากเลือกบริษัท มหาชน จำกัด เขตละ 3 บริษัท

3. การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 5 เขต โดยกำหนดให้เก็บตัวอย่างตามพื้นที่ในจำนวนที่เท่าๆกัน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มได้

| เขต      | บริษัท                                             | จำนวน/เขต |
|----------|----------------------------------------------------|-----------|
| สาทร     | บริษัท เอแคป แอ็ดไวเซอร์ จำกัด (มหาชน)             | 80        |
|          | บริษัท ไทยวาฟูดโปรดักส์ จำกัด (มหาชน)              |           |
|          | บริษัท ทรินิตี้ วัฒนา จำกัด (มหาชน)                |           |
| ห้วยขวาง | บริษัท ไทย พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)             | 80        |
|          | บริษัท ไดนาสตีเซรามิค จำกัด (มหาชน)                |           |
|          | บริษัท ไอรา แพคตอริง จำกัด (มหาชน)                 |           |
| ปทุมวัน  | บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)       | 80        |
|          | บริษัท โพลโค-ไทยน็อคซ์ จำกัด (มหาชน)               |           |
|          | บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) |           |
| จตุจักร  | บริษัท อีเทอเนล เอนเนอจี จำกัด (มหาชน)             | 80        |
|          | บริษัท โซลูชั่น คอนเนอรั (1998) จำกัด (มหาชน)      |           |
|          | บริษัท เอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)     |           |

ตาราง 1 (ต่อ)

| เขต         | บริษัท                                                                                                                       | จำนวน/เขต |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| บางรัก      | บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)<br>บริษัท ลัคกี้เทคส์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)<br>บริษัท ยูบิลลี เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) | 80        |
| รวมทั้งสิ้น |                                                                                                                              | 400       |

4. การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัด อยู่แต่ละองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้กำหนดไว้จนครบ 400 คน

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล การดำเนินการสร้าง มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. กำหนดกรอบความคิดในงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นคำถามปลายปิด (Close - Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ฝายงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ประกอบด้วยแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิดแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – Ended Questions) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scales Questions) สอบถามข้อมูลความ

คิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน แยกเป็น 9 ข้อย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

|                           |             |           |
|---------------------------|-------------|-----------|
| ด้านความต้องการความสำเร็จ | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 1 – 3 |
| ด้านความต้องการความผูกพัน | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 4 – 6 |
| ด้านความต้องการอำนาจ      | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 7 – 9 |

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนข้อคำถาม |
|------------------|---------------|
| มากที่สุด        | 5             |
| มาก              | 4             |
| ปานกลาง          | 3             |
| น้อย             | 2             |
| น้อยที่สุด       | 1             |

เกณฑ์เฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจเนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค, 2537)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจเนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครค่าเฉลี่ยวัดได้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม       |
|--------------------|--------------------------------|
| 4.21 – 5.00        | มีแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุด |
| 3.41 – 4.20        | มีแรงจูงใจในการทำงาน มาก       |

|             |                                 |
|-------------|---------------------------------|
| 2.61 – 3.40 | มีแรงจูงใจในการทำงาน ปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60 | มีแรงจูงใจในการทำงาน น้อย       |
| 1.00 – 1.80 | มีแรงจูงใจในการทำงาน น้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – Ended Questions) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scales Questions) สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน แยกเป็น 12 ข้อย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

|                                      |             |             |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| ด้านลักษณะการใช้อำนาจ                | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 1 – 3   |
| ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 4 – 6   |
| ด้านลักษณะความเป็นเพศ                | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 7 – 9   |
| ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล        | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 10 – 12 |

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนข้อคำถาม |
|------------------|---------------|
| มากที่สุด        | 5             |
| มาก              | 4             |
| ปานกลาง          | 3             |
| น้อย             | 2             |
| น้อยที่สุด       | 1             |

เกณฑ์เฉลี่ยระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} = 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่ม  
เจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครค่าเฉลี่ยวัดได้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม             |
|--------------------|--------------------------------------|
| 4.21 – 5.00        | มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20        | มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มาก        |
| 2.61 – 3.40        | มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60        | มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร น้อย       |
| 1.00 – 1.80        | มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร น้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – Ended Questions) ลักษณะของ  
คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scales Questions) สอบถามข้อมูลความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 10 ด้าน แยกเป็น 29 ข้อย่อย โดยมี  
รายละเอียด ดังนี้

|                             |             |             |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| ด้านความมั่นคงปลอดภัย       | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 1 – 3   |
| ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 4 – 6   |
| ด้านบริษัทและการดำเนินงาน   | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 7 – 9   |
| ด้านเงินเดือน               | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 10 – 12 |
| ด้านลักษณะงานที่ทำ          | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 13 – 15 |
| ด้านการบังคับบัญชา          | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 16 – 18 |
| ด้านลักษณะทางสังคม          | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 19 – 21 |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร        | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 22 – 24 |
| ด้านสภาพการทำงาน            | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 25 – 27 |
| ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ   | จำนวน 2 ข้อ | ข้อ 28 – 29 |

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ  
ตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะ  
เป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับ  
คะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนข้อคำถาม |
|------------------|---------------|
| มากที่สุด        | 5             |
| มาก              | 4             |
| ปานกลาง          | 3             |
| น้อย             | 2             |
| น้อยที่สุด       | 1             |

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา นูนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครค่าเฉลี่ยวัดได้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม                |
|--------------------|-----------------------------------------|
| 4.21 – 5.00        | มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20        | มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาก        |
| 2.61 – 3.40        | มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60        | มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อย       |
| 1.00 – 1.80        | มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 5** เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close – Ended Questions) ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scales Questions) สอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน แยกเป็น 12 ข้อย่อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

|                |             |           |
|----------------|-------------|-----------|
| ด้านจิตใจ      | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 1 – 3 |
| ด้านความคงอยู่ | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 4 – 6 |
| ด้านบรรทัดฐาน  | จำนวน 3 ข้อ | ข้อ 7 – 9 |

ด้านพฤติกรรม

จำนวน 3 ข้อ ข้อ 10 – 12

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุด คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนข้อคำถาม |
|------------------|---------------|
| มากที่สุด        | 5             |
| มาก              | 4             |
| ปานกลาง          | 3             |
| น้อย             | 2             |
| น้อยที่สุด       | 1             |

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ที่ทำงานบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครค่าเฉลี่ยวัดได้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม             |
|--------------------|--------------------------------------|
| 4.21 – 5.00        | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20        | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มาก        |
| 2.61 – 3.40        | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60        | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อย       |
| 1.00 – 1.80        | มีความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยที่สุด |

### 3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากตำราหนังสือ เอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากตำราหนังสือเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่2 ความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่3 ความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่4 ความคิดเห็นของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่5 ความคิดเห็นของความจงรักภักดีต่อองค์กรพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตร ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ซึ่งเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับต้องมีค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.70 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยผลทดสอบแบ่งออกเป็นแต่ละด้านดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .704

วัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .756

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .928

ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .874

5. นำแบบสอบถามไปใช้จริงในการวัดผลการวิจัยต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร 400 คน ด้วยตนเองโดยเก็บตามความสะดวก จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าว บทความ หนังสือเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

#### 5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing)

2. การลงรหัส (Coding)

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing)

4. วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการใช้สถิติที่ทำการวิเคราะห์ 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานและรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน

2. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานและรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านลักษณะความเป็นเพศ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านพฤติกรรม

4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านลักษณะความเป็นเพศ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ส่วนที่ 5 ข้อมูล

เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านพฤติกรรม

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยมีสถิติที่ใช้ คือ ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นสถิติที่ใช้ค่าของตัวแปรอิสระในการทำนายค่าของตัวแปรตาม เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีมากกว่าหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรตามหนึ่งตัว ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) วัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) จะร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร (Y) เพื่อไปใช้ในการเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามมากที่สุด โดยสมมติฐานที่ทำการทดสอบเพื่อดูผลของตัวแปรมี 3 สมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัท มหาชน จำกัด ของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 6.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

#### 6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 52)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

$f$  แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ  
 $n$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

### 6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544)

สูตรการคำนวณ  $\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$   
 เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x_i$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

### 6.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550: 49)

สูตรการคำนวณ  $S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$   
 เมื่อ  $S$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของ  
 กลุ่มตัวอย่าง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

### 6.2 สถิติทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546: 449)

$$\alpha = \frac{K \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$
  
 เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น  
 $k$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $\overline{covariance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมกับคำถาม  
 ต่างๆ  
 $\overline{variance}$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

### 6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \cdots + \beta_k x_k + e$$

เมื่อ  $X$  แทน ตัวแปรอิสระ

$Y$  แทน ตัวแปรตาม

$\beta_0$  แทน ส่วนตัดแกน  $Y$  เมื่อกำหนดให้

$$x_1 = x_2 = \cdots = x_k$$

$\beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \cdots + \beta_k x_k$  เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่  $\beta_i$  เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร  $i$  ตาม  $Y$  เมื่อตัวแปรอิสระ  $x_i$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ  $X$  ตัวอื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น  $x_1$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า  $Y$  จะเปลี่ยนไป  $\beta_i$  หน่วย โดยที่  $x_1, x_2, \dots, x_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \cdots + \beta_k x_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน  $e$  เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ  $E(e)$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า  $V(e) = \sigma_e^2$
4.  $e_i$  และ  $e_j$  เป็นอิสระต่อกัน ;  $i \neq j$  นั่นคือ covariance  $(e_i, e_j) = 0$  โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ  $X_i$  และ  $X_j$  ต้องเป็นอิสระกัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา “แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                               |
|-----------|-----|-----------------------------------------------|
| $n$       | แทน | จำนวนพนักงาน                                  |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                     |
| S.D.      | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)     |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)        |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares) |
| df        | แทน | ขั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)          |
| F         | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution               |
| p.        | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ        |
| B         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)      |
| $\beta$   | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized) |
| Y         | แทน | ความจงรักภักดีต่อองค์กร                       |
| $x_1$     | แทน | แรงจูงใจในการทำงาน                            |
| $x_2$     | แทน | วัฒนธรรมองค์กร                                |
| $x_3$     | แทน | ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                    |
| *         | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05            |
| **        | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01            |
| $H_0$     | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                |
| $H_1$     | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)          |

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 5** การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 2** วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงาน และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน โดยการนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| เพศ                    |            |        |
| ชาย                    | 201        | 50.25  |
| หญิง                   | 199        | 49.75  |
| รวม                    | 400        | 100.00 |

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมา คือ เพศหญิง มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| อายุ                   |            |        |
| 21 – 26 ปี             | 244        | 61.00  |
| 27 – 32 ปี             | 94         | 23.50  |
| 33 – 38 ปี             | 62         | 15.50  |
| รวม                    | 400        | 100.00 |

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ อายุ 21 - 26 ปี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาคืออายุ 27 - 32 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ และอายุ 33 - 38 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------|------------|---------------|
| <b>ระดับการศึกษา</b>   |            |               |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 102        | 25.50         |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 259        | 64.75         |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 39         | 9.75          |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่งในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามฝ่ายงาน

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| <b>ฝ่ายงาน</b>         |            |        |
| ฝ่ายการผลิต            | 33         | 8.25   |
| ฝ่ายการตลาด            | 65         | 16.30  |
| ฝ่ายการเงิน            | 59         | 14.75  |
| ฝ่ายบุคคล              | 42         | 10.45  |
| ฝ่ายจัดส่ง             | 31         | 7.75   |
| ฝ่ายบัญชี              | 58         | 14.45  |
| ฝ่ายขาย                | 45         | 11.25  |
| ฝ่ายคลังสินค้า         | 23         | 5.75   |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------|------------|---------------|
| ฝ่ายจัดซื้อ            |            |               |
| ฝ่ายประชาสัมพันธ์      | 17         | 4.25          |
| อื่นๆ เช่น IT          | 6          | 1.50          |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 5 แสดงผลวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่งในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามฝ่ายงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำงานในฝ่ายงาน การตลาด มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 รองลงมาคือฝ่ายการเงิน มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ฝ่ายบัญชี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45 ฝ่ายขาย มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ฝ่ายบุคคล มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 ฝ่ายการผลิต มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ฝ่ายจัดส่ง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ฝ่ายคลังสินค้า มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ฝ่ายจัดซื้อ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และ อื่นๆมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| <b>รายได้ส่วนตัวต่อเดือน</b>   |            |        |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 82         | 20.45  |
| 15,001 – 25,000 บาท            | 183        | 45.80  |
| 25,001 – 35,000 บาท            | 77         | 19.25  |
| 35,001 – 45,000 บาท            | 38         | 9.50   |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------------|------------|---------------|
| 45,001 – 55,000 บาท      | 12         | 3.00          |
| มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป | 8          | 2.00          |
| <b>รวม</b>               | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รายได้ 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รายได้ 45,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และรายได้มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ โดยข้อมูลส่วนนี้จะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน

| แรงจูงใจในการทำงาน                                                                          | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับแรงจูงใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------|
| <b>ด้านความต้องการความสำเร็จ</b>                                                            | 3.85      | .76  | มาก           |
| 1. ท่านทำงานทุกครั้งให้เป็นไปตาม<br>แผนงานที่วางไว้เพื่อให้งานสำเร็จตาม<br>เป้าหมายที่กำหนด | 3.82      | .95  | มาก           |
| 2. ท่านพยายามหาวิธีในการปรับปรุง<br>และแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา                       | 3.83      | .94  | มาก           |
| 3. งานที่ท่านทำทลายความสามารถ<br>อย่างเต็มที่                                               | 3.89      | .93  | มาก           |
| <b>ด้านความต้องการความผูกพัน</b>                                                            | 3.81      | .75  | มาก           |
| 4. เพื่อนร่วมงานภายในองค์กรได้ให้<br>ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการ<br>ทำงาน              | 3.78      | .90  | มาก           |
| 5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก<br>เพื่อนร่วมงาน                                            | 3.80      | .94  | มาก           |
| 6. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจาก<br>ผู้บังคับบัญชา                                           | 3.81      | .89  | มาก           |
| <b>ด้านความต้องการอำนาจ</b>                                                                 | 3.79      | .72  | มาก           |
| 1. ท่านสามารถชักจูงเพื่อนร่วมงานให้<br>ทำตามความคิดเห็นหรือคำชี้แนะของ<br>ท่านได้           | 3.71      | .85  | มาก           |
| 2. ท่านพยายามจะเป็นผู้นำของกลุ่ม<br>หรือหน่วยงานเมื่อมีโอกาส                                | 3.82      | .92  | มาก           |

ตาราง 7 (ต่อ)

| แรงจูงใจในการทำงาน                                           | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับแรงจูงใจ |
|--------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------|
| 3. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ | 3.84      | .91  | มาก           |
| แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม                                     | 3.82      | .64  | มาก           |

จากตาราง 7 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับแรงจูงใจของพนักงาน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่า S.D. เท่ากับ .64 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้งานที่ทำทลายความสามารถอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่า S.D. เท่ากับ .93 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน รองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีค่า S.D. เท่ากับ .91 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 3 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานที่ต้องพยายามหาวิธีในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่า S.D. เท่ากับ .94 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 4 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานที่ต้องพยายามเป็นผู้นำของกลุ่มหรือหน่วยงานเมื่อมีโอกาส จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่า S.D. เท่ากับ .92 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 5 คือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความผูกพัน ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่า S.D. เท่ากับ .89 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านลักษณะความเป็นเพศ และด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล โดยข้อมูลส่วนนี้จะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม วัฒนธรรมองค์กร

| วัฒนธรรมองค์กร                                                              | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับการรับรู้วัฒนธรรม |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------------|
| <b>ด้านลักษณะการใช้อำนาจ</b>                                                | 3.78      | .76  | มาก                    |
| 1. องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง           | 3.57      | .92  | มาก                    |
| 2. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก | 3.95      | .92  | มาก                    |
| 3. ภายในบริษัทมีสายงานการบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวด          | 3.83      | .90  | มาก                    |
| <b>ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน</b>                                 | 3.82      | .74  | มาก                    |
| 4. ท่านจะทำงานตามความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์                              | 3.88      | .85  | มาก                    |
| 5. องค์กรของท่านมีการปลดพนักงานออกจากงาน                                    | 3.62      | 1.07 | มาก                    |
| 6. ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด    | 3.96      | .89  | มาก                    |

ตาราง 8 (ต่อ)

| วัฒนธรรมองค์กร                                                                     | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการรับรู้<br>วัฒนธรรม |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------------|
| <b>ด้านลักษณะความเป็นเพศ</b>                                                       | 3.76      | .84  | มาก                        |
| 7. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของ<br>องค์กรท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการ<br>ทำงาน | 3.60      | .99  | มาก                        |
| 8. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของท่าน<br>ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชาย                       | 3.85      | 1.00 | มาก                        |
| 9. บริษัทของท่านให้โอกาสพนักงานทุก<br>ระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ                 | 3.84      | .97  | มาก                        |
| <b>ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล</b>                                               | 3.86      | 1.00 | มาก                        |
| 10. องค์กรของท่านให้โอกาสกับ<br>พนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน                         | 3.87      | .91  | มาก                        |
| 11. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่                                              | 3.86      | .93  | มาก                        |
| 12. ท่านมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพและ<br>ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่             | 3.86      | .89  | มาก                        |
| วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม                                                               | 3.81      | .68  | มาก                        |

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับการรับรู้วัฒนธรรมของพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม มีวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่า S.D. เท่ากับ .68 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่า S.D. เท่ากับ .89 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานที่การตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้

วัฒนธรรมองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่า S.D. เท่ากับ .92 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 3 คือวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานตามความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีค่า S.D. เท่ากับ .85 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 4 คือ วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานที่องค์กรให้โอกาสกับพนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่า S.D. เท่ากับ .91 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 5 คือ วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานที่มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.81 และมีค่า S.D. เท่ากับ .93 และ .89 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามทั้ง 2 ข้อมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงความปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ โดยข้อมูลส่วนนี้จะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                                     | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| <b>ด้านความมั่นคงปลอดภัย</b>                                                                   | 3.84      | .79  | มาก              |
| 1. ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มี<br>ความมั่นคง                                               | 3.73      | .90  | มาก              |
| 2. อาชีพของท่านทำให้ท่านสามารถ<br>ดำรงชีวิตได้อย่างสบาย                                        | 3.88      | .96  | มาก              |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นในสายงานที่ท่าน<br>ปฏิบัติอยู่                                           | 3.90      | .89  | มาก              |
| <b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>                                                             | 3.80      | .81  | มาก              |
| 4. บริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าใน<br>ตำแหน่งที่สูงขึ้น                                     | 3.71      | .92  | มาก              |
| 5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า<br>งานเป็นอย่างดี                                           | 3.87      | .93  | มาก              |
| 6. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้<br>อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้                  | 3.82      | 1.01 | มาก              |
| <b>ด้านบริษัทและการดำเนินงาน</b>                                                               | 3.85      | .79  | มาก              |
| 7. บริษัทได้กำหนดนโยบายและการ<br>บริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงาน<br>ของบริษัทไว้อย่างชัดเจน | 3.83      | .90  | มาก              |
| 8. บริษัทมีการวางแผนเพื่อพัฒนา<br>องค์กรอย่างเป็นระบบ                                          | 3.88      | .91  | มาก              |
| 9. บริษัทมีการจัดทำรายงานการ<br>ประเมินผลการปฏิบัติงาน                                         | 3.85      | .94  | มาก              |
| <b>ด้านเงินเดือน</b>                                                                           | 3.77      | .82  | มาก              |
| 10. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ<br>ตำแหน่งของท่าน                                          | 3.71      | .88  | มาก              |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                         | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| <b>ด้านบริษัทและการดำเนินงาน</b>                                                   | 3.85      | .79  | มาก              |
| 11. ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต                                   | 3.80      | .98  | มาก              |
| 12. องค์การของท่านมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนอย่างยุติธรรม                           | 3.82      | .99  | มาก              |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>                                                          | 3.92      | .75  | มาก              |
| 13. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ทำอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ | 3.81      | .82  | มาก              |
| 14. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถพัฒนาความรู้ ความชำนาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ได้          | 3.95      | .93  | มาก              |
| 15. ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน              | 4.01      | .86  | มาก              |
| <b>ด้านการบังคับบัญชา</b>                                                          | 3.88      | .78  | มาก              |
| 16. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน                                      | 3.78      | .90  | มาก              |
| 17. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างเป็นธรรม                                           | 3.95      | .92  | มาก              |
| 18. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงานภายในองค์กร                            | 3.92      | .94  | มาก              |
| <b>ด้านลักษณะทางสังคม</b>                                                          | 3.90      | .77  | มาก              |
| 19. ท่านรู้สึกว่ารกรากาศในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย                       | 3.86      | .83  | มาก              |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                                                     | $\bar{x}$   | S.D.       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|------------------|
| 20. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                                                                           | 3.93        | .94        | มาก              |
| 21. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะการทำงาน<br>แบบช่วยกันคิดช่วยกันทำและร่วมกัน<br>รับผิดชอบ                             | 3.90        | .89        | มาก              |
| <b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                    | <b>3.94</b> | <b>.74</b> | <b>มาก</b>       |
| 22. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านมี<br>ประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้การทำงาน<br>บรรลุเป้าหมาย                    | 3.87        | .78        | มาก              |
| 23. ท่านสามารถพูดคุยและให้คำแนะนำ<br>กับเพื่อนร่วมงานได้                                                       | 4.01        | .89        | มาก              |
| 24. องค์กรของท่านมีการประสานงานกัน<br>เป็นอย่างดี                                                              | 3.93        | .92        | มาก              |
| <b>ด้านสภาพการทำงาน</b>                                                                                        | <b>3.85</b> | <b>.72</b> | <b>มาก</b>       |
| 25. บริษัทของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ<br>เครื่องใช้ทำงาน อุปกรณ์ประจำสำนักงาน<br>ที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน | 3.81        | .82        | มาก              |
| 26. สถานที่ทำงานของท่านมีความ<br>สะดวก และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน                                              | 3.89        | .90        | มาก              |
| 27. การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการทำงาน<br>ของบริษัทมีความทันสมัย                                                 | 3.86        | .85        | มาก              |
| <b>ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ</b>                                                                               | <b>3.90</b> | <b>.79</b> | <b>มาก</b>       |
| 28. องค์กรมีเกณฑ์การให้รางวัลที่มีความ<br>เหมาะสมต่อผลงานของท่าน                                               | 3.82        | .83        | มาก              |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                           | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 29. สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงานของท่าน | 3.97      | .90  | มาก              |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม                     | 3.90      | .66  | มาก              |

จากตาราง 9 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่า S.D. เท่ากับ .66 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถพูดคุยและให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานได้ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่า S.D. เท่ากับ .89 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้รับภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมีค่า S.D. เท่ากับ .86 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามสวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงาน จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีค่า S.D. เท่ากับ .90 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 3 คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้รับงานที่พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ได้ จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่า S.D. เท่ากับ .93 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าคุณสมบัติการบริหารงานอย่างเป็นธรรม จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่า S.D. เท่ากับ .92 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่

สอดคล้องกัน ลำดับที่ 4 คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทางสังคม ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่า S.D. เท่ากับ .94 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานกับองค์กรมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่า S.D. เท่ากับ .92 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเองกับพนักงานภายในองค์กร จะทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่า S.D. เท่ากับ .94 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ในการศึกษาส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม อยู่โดยข้อมูลส่วนนี้จะแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความจงรักภักดีต่อองค์กร

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความจงรักภักดี |
|---------------------------------------------------|-----------|------|---------------------|
| <b>ด้านจิตใจ</b>                                  | 3.86      | .76  | มาก                 |
| 1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่า              | 3.85      | .85  | มาก                 |
| ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร                     |           |      |                     |
| 2. หากมีผู้ใดกล่าวว่าร้ายต่อองค์กรของ             | 3.92      | .91  | มาก                 |
| ท่าน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง |           |      |                     |

ตาราง 10 (ต่อ)

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร                                                                    | $\bar{X}$   | S.D.       | ระดับความ<br>จงรักภักดี |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------------------|
| 3. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กร<br>ที่ดีที่สุด                                        | 3.82        | .94        | มาก                     |
| <b>ด้านความคงอยู่</b>                                                                      | <b>3.88</b> | <b>.80</b> | <b>มาก</b>              |
| 4. ท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนา<br>และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร                             | 3.86        | .86        | มาก                     |
| 5. ท่านสามารถยอมรับการ<br>เปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาของ<br>องค์กร                      | 3.93        | .91        | มาก                     |
| 6. ท่านไม่คิดจะลาออก และจะทำงาน<br>กับบริษัทนี้ไปจนเกษียณ                                  | 3.84        | 1.01       | มาก                     |
| <b>ด้านบรรทัดฐาน</b>                                                                       | <b>3.80</b> | <b>.81</b> | <b>มาก</b>              |
| 7. ท่านรู้สึกว่ปัญหาขององค์กรเป็น<br>ปัญหาของท่านด้วย                                      | 3.77        | .90        | มาก                     |
| 8. ท่านยินดีหากจะต้องปรับเปลี่ยน<br>หน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่เพื่อความเหมาะสม<br>ของหน่วยงาน | 3.77        | .90        | มาก                     |
| 9. ท่านรู้สึกต่อบริษัทเหมือนเป็น<br>ครอบครัวของท่าน                                        | 3.84        | .94        | มาก                     |
| <b>ด้านพฤติกรรม</b>                                                                        | <b>3.76</b> | <b>.79</b> | <b>มาก</b>              |
| 10. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร<br>อย่างสม่ำเสมอ                                      | 3.62        | .93        | มาก                     |
| 11. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังในการ<br>ทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรประสบ<br>ความสำเร็จ         | 3.87        | .92        | มาก                     |

ตาราง 10 (ต่อ)

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร                                      | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับความ<br>จงรักภักดี |
|--------------------------------------------------------------|-----------|------|-------------------------|
| 12. ท่านยินดีเสียสละความสุขส่วนตัว<br>เพื่อประโยชน์ขององค์กร | 3.78      | .88  | มาก                     |
| ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม                                | 3.82      | .71  | มาก                     |

จากตาราง 10 พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมของระดับความจงรักภักดี เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่า S.D. เท่ากับ .71 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคงอยู่ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร จะทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่า S.D. เท่ากับ .91 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน รองลงมาคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามได้ยินผู้ใดกล่าวว่าร้ายต่อองค์กร จะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง จะทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่า S.D. เท่ากับ .91 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 3 คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ จะทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่า S.D. เท่ากับ .92 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 4 คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคงอยู่ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร จะทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่า S.D. เท่ากับ .86 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ลำดับที่ 5 คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในเรื่องหากผู้ตอบแบบสอบถามภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร จะทำให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่า S.D. เท่ากับ .85 หมายความว่า ผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : แรงจูงใจในการทำงานไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 2** วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_0$ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการคัดเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise โดยใช้การทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติ (F-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

| แหล่งความแปรปรวน | SS      | df  | MS     | F         | Sig. |
|------------------|---------|-----|--------|-----------|------|
| Regression       | 138.809 | 3   | 69.405 | 434.740** | .000 |
| Residual         | 63.362  | 397 | .160   |           |      |
| Total            | 202.172 | 399 |        |           |      |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 12 ผลวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ Stepwise Multiple Regression Analysis

| ตัวแปรอิสระ                              | Unstandrized<br>B | Standardarized<br>$\beta$ | SE   | t                              | Sig. |
|------------------------------------------|-------------------|---------------------------|------|--------------------------------|------|
| ค่าคงที่ (Constant)                      | .386              | -                         | .120 | 3.220**                        | .001 |
| แรงจูงใจในการ<br>ทำงาน ( $X_1$ )         | .120              | .107                      | .043 | 2.775**                        | .006 |
| วัฒนธรรมองค์กร<br>( $X_2$ )              | .739              | .705                      | .037 | 19.834**                       | .000 |
| ความพึงพอใจใน<br>การปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) | .890              | .825                      | .031 | 29.116**                       | .000 |
| r = .829                                 |                   |                           |      | Adjusted R <sup>2</sup> = .685 |      |
| R <sup>2</sup> = .687                    |                   |                           |      | SE = .400                      |      |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise พบว่า มีตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) ค่า Sig เท่ากับ .006 หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) ค่า Sig เท่ากับ .000 หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) ค่า Sig เท่ากับ .000 หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 นี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ

กลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าร้อยละเท่ากับ 68.5 (Adjust  $R^2 = 0.685$ )

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y_1 = .386 + .120 (\text{ด้านแรงจูงใจในการทำงาน}) + 0.739 (\text{ด้านวัฒนธรรมองค์กร}) + 0.890 (\text{ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน})$$

เขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

$$Y_1 = .386 + 0.120 (X_1) + 0.739 (X_2) + 0.890 (X_3)$$

### ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีผลทางบวกกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวมาเรียงลำดับตามความสำคัญ พบว่า ตัวแปรอันดับที่ 1 คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) ( $\beta = .890$ ) ลำดับที่ 2 คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) ( $\beta = .739$ ) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) ( $\beta = .120$ ) ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอธิบายผลได้ ดังนี้

หากแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) เพิ่มขึ้น .120 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) มีค่าคงที่

หากด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) เพิ่มขึ้น .739 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) มีค่าคงที่

หากด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ( $Y_1$ ) เพิ่มขึ้น .890 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ( $X_1$ ) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $X_2$ ) มีค่าคงที่

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                                           | ผลการทดสอบสมมติฐาน | สถิติที่ใช้                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| <b>สมมติฐานข้อที่ 1</b> แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร         | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Multiple Regression Analysis |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 2</b> วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร             | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Multiple Regression Analysis |
| <b>สมมติฐานข้อที่ 3</b> ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Multiple Regression Analysis |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงเนื้อหาของแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้นี้ มาใช้ในการพัฒนา วางแผน ความต้องการของพนักงานภายในบริษัทเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึง และการวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจ และต้องการศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ของบริษัท มหาชน จำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ความสำคัญการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร
2. นำไปพัฒนางานบริหารบุคคลภายในองค์กร เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรและการวางแผนกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในหน่วยงานต่อไป
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปนำไปประยุกต์ใช้ หรือนำไปศึกษาเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมสำหรับในแต่ละองค์กร ในการวิจัยต่อไป

### สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 อายุระหว่าง 21 – 26 ปี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 ฝายงานการตลาด มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความต้องการความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความต้องการความผูกพัน มีค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านความต้องการอำนาจ มีค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความสำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จ ในเรื่องทำงานที่ทำทลายความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จไปตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการอำนาจ ในเรื่องมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ ในเรื่องพยายามหาวิธีในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการอำนาจ ในเรื่องพยายามจะเป็นผู้นำของกลุ่มหรือหน่วยงานเมื่อมีโอกาส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความผูกพัน ในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

## ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านลักษณะความเป็นเพศ มีค่าเฉลี่ย 3.76 หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในเรื่องยึดปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการใช้อำนาจ ในเรื่องส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในเรื่องจะทำตามความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ในเรื่ององค์กร

ของท่านให้โอกาสดับพนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ในเรื่องมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ และเรื่องมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านลักษณะทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านความมั่นคงความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่องสามารถพูดคุยและให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานได้ และด้านลักษณะงานที่ทำ ในเรื่องภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในเรื่องสวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ในเรื่องงานที่ท่านปฏิบัติสามารถพัฒนาความรู้ ความชำนาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ได้ และด้านผู้บังคับบัญชา ในเรื่องผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.95 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะทางสังคม ในเรื่องรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่ององค์กรของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.93 และและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ในเรื่องผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงานภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความจงรักภักดีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความคงอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายด้านสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคงอยู่ ในเรื่องสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในเรื่องหากมีผู้ใดกล่าวว่าร้ายต่อองค์กรของท่าน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม ในเรื่องเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความคงอยู่ ในเรื่องให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านจิตใจ ในเรื่องภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ หากองค์กรมีการให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

**สมมติฐานข้อที่ 2** วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ หากองค์กรมีการให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้กับพนักงานรับรู้เพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ หากพนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะมีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

### การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอธิบายได้ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จะให้ความสำคัญกับงานที่ทำ ทายความสามารถ งานที่ได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจงานอย่างเต็มที่ รวมไปถึงเพื่อน

ร่วมงานที่คอยช่วยเหลือในการทำงานและมีการวางแผนงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของรุจิรา เรื่องวิโลกฤตย์ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่ผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัททีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัททีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของวันใหม่ ทิพโอสถ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

งานวิจัยของศิริลักษณ์ เพชรหมู่ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัทออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของนันทรัฐภาค มิ่งสัมพรวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

งานวิจัยของManaschuen Tespong (2560) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักรของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักรของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 2** วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในงาน โดยเปิดโอกาสให้มีการเสนอความคิดเห็น การลดช่องว่างในความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและใกล้ชิดกันมากขึ้น มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของรุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่ผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจมีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของวิไลลักษณ์ เพชรหมู่ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของนันทรัฐภาค มิ่งสัมพรพงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

งานวิจัยของManaschuen Tespong (2560) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการและความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักรของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักรของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานข้อที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีต่อของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด จะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน การบริหารภาวะความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสม มีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้เป็นอย่างดีเป็นธรรมกับหน้าที่การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของบัณฑิต ไหวว่อง (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

งานวิจัยของนันท์นภัส ชำนาญเพชร และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผลต่อความภักดีของพนักงาน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยของพนิดา เอี่ยมผา (2557) ศึกษาเรื่อง พัฒนาโครงสร้าง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร และการพัฒนาและความสามารถส่วนบุคคล มีอิทธิพลที่ส่งผลให้เกิดความภักดีของพนักงานในองค์กรธุรกิจผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคขนาดใหญ่ในประเทศ

งานวิจัยของพิมพ์มณี ปิ่นเพชร และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเครือโรงแรมไทยกับเครือโรงแรมต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ปัจจัยด้านความพึงพอใจของตัวเอง และปัจจัยด้านความพึงพอใจจากลูกค้า ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม 5 ดาว ในเครือโรงแรมไทยกับเครือโรงแรมต่างประเทศ

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

เป้าหมายที่ควรให้ความสำคัญ ที่ผู้บริหาร ผู้ประกอบการและหน่วยงาน HR ควรจะคำนึงมาเป็นอันดับแรก คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อเป็นการรักษามูลค่าการให้อยู่กับองค์กรต่อไป โดยคนในเจนเนอเรชั่น Y ให้ความสำคัญ ในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ บางครั้งได้งานที่ไม่ตรงกับความสามารถ หรืองานที่ทำมีความรู้สึกเบื่อหน่าย จำเจ ไม่สนุกกับงาน ทำให้พนักงานไม่ได้มีการพัฒนาตัวเอง ไม่ได้สร้างสรรคงานที่ดีให้กับองค์กร จึงควรเปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ อาจจะทำกับหน่วยงานที่ต้องใช้ความสามารถที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งจะทำให้เป็นการเปิดโอกาสให้กับพนักงานเรียนรู้งานใหม่ๆ และพัฒนาความสามารถให้เพิ่มขึ้นได้ด้วย ถ้าหากบริษัทมีตำแหน่งงานว่าง ก็สรรหาพนักงานภายในที่มีความสนใจในงานถือเป็นการทำให้พนักงานมีโอกาสทำงานที่หลากหลายและที่ตนเองมีความสนใจภายในองค์กร แทนที่จะไปมองหาโอกาสเปลี่ยนงานไปทำงานกับองค์กรอื่นๆ และยังรวมไปถึงความยุติธรรมทั้งการบริหารงานและผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ โดย HR อาจจะมีการพูดคุยกับพนักงานแต่ละคนเพื่อประเมินถึงความพึงพอใจในองค์กร งานที่ทำ และเงินเดือนที่ได้รับ หรืออาจจะทำการประเมินผ่านระบบของ HR โดยตรงเพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และควรที่จะต้อง มีช่องทางเพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กับพนักงานอย่างอิสระ โดยที่ข้อมูลต้องห้ามถูกเปิดเพื่อให้ผู้ร้องเรียนมั่นใจจะได้รับ ความคุ้มครอง ไม่ให้มีผลกระทบในเชิงลบต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงาน HR ต้องแจ้งถึงปัญหาให้กับผู้บริหารและดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมและองค์กรมีความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงในด้านสวัสดิการต่างๆ ที่จะช่วยจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรไปนาน อย่างเช่น การเพิ่มโบนัสให้กับพนักงานเมื่อบริษัทมีรายได้ที่มากขึ้น การเพิ่มจำนวนเดือนที่จะให้โบนัสกับพนักงาน การวางแผนเป้าหมายกับพนักงานภายในองค์กรโดยอาจจะมีการกำหนด ยอดขาย รายได้ของบริษัท ว่าถ้าหากพนักงานช่วยกันทำให้ยอดขายหรือรายได้ของบริษัทเกินกำหนดเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือมากกว่าปีที่ผ่านมาจะมีการปรับเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานทุกคนก็จะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีการร่วมมือกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ การจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรอีกเรื่องคือในเรื่องของรางวัลหรือคำชมชมในการทำงานของพนักงาน อาจจะเป็นในรูปแบบของตัวเงิน วันหยุดพักผ่อน หรือผลตอบแทน และรวมไปถึงคำชมเชยที่จะทำให้

พนักงานเกิดความรู้สึกดีและเป็นคนสำคัญภายในองค์กร ถ้าองค์กรมีการทำงานเป็นทีมเป็นส่วนใหญ่งานเป็นชิ้นงานใหญ่ เมื่องานสำเร็จตามเป้าหมายก็ควรมีการพาลูกน้องในทีมไปพักผ่อนหรือฉลองเพื่อตอบแทนความตั้งใจทำงานของพนักงานทุกคนและยังช่วยในเรื่องการสานสัมพันธ์กับคนในทีมและองค์กรได้ด้วยเช่นกัน

รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กร ที่ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องการปฏิบัติตามนโยบาย และกฎเกณฑ์ขององค์กรควรที่จะให้พนักงานได้มีโอกาสออกความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และนโยบาย อาจจะมีการทำเงื่อนไขกับพนักงานในเรื่องของเวลาการทำงาน ว่าสามารถเข้างานกี่โมงก็ได้ แต่ต้องทำงานให้ครบ 8 ชั่วโมงต่อวัน ถือว่าเป็นการให้พนักงานวางแผนจัดการเวลาการทำงานของตัวเองได้ หรืออาจจะจัดการแข่งขันวางระบบกฎเกณฑ์นโยบายให้แต่ละแผนกคิดแบบแผนมาเพื่อพิจารณาว่าของแผนกใดเหมาะสมนำมาใช้งานได้จริง ทำให้พนักงานได้มีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น และสามารถทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในเรื่องใดบ้าง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้วัฒนธรรมภายในองค์กรดียิ่งขึ้นและควรจะเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมประชุมกับทีมบริหาร ร่วมทีมในการทำโครงการงานใหญ่ต่างๆ ให้ลองฝึกนำเสนองานด้วยตัวเอง ให้โอกาสในการตัดสินใจงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเมื่อผู้บังคับบัญชาให้โอกาสพนักงานได้ตัดสินใจในการทำงานแล้วไม่ควรเข้าไปก้าวก่ายในงานของลูกน้องที่มอบหมายไปแล้ว เพราะเป็นการให้เกียรติและจะทำให้การสั่งงานหรือตัดสินใจไม่ซ้ำซ้อนในการทำงาน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาควรจะไปพาลูกน้องไปทำความรู้จักกับผู้ที่มิประสบความสำเร็จในการทำงานเพื่อให้ลูกน้องได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและได้รับคำแนะนำในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีแนวทางในพัฒนางานของตนเองต่อไป ยังช่วยเพิ่มศักยภาพให้พนักงานได้รับความรู้มากขึ้น และการพัฒนางานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน ซึ่งการพัฒนาพนักงานจะเป็นแบบตัวต่อตัวเพื่อที่จะลงลึกในทักษะ วิธีคิดวิธีการทำงานในแง่มุมต่างๆ โดยเน้นผลลัพธ์และการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน สำหรับการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานที่แท้จริง และเกิดการเปลี่ยนทั้งด้านความคิด พฤติกรรมต่างๆ การพัฒนาโดยให้พนักงานได้มีโอกาสได้คิด และทำงานจริงจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

สุดท้ายคือ แรงจูงใจในการทำงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่อง การได้รับงานความท้าทายความสามารถ เพื่อพนักงานจะได้รู้สึกว่าตัวเองสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร เพราะการได้รับงานที่ท้าทายเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานอีกทางหนึ่ง นอกจากการส่งพนักงานไปอบรม ศึกษาต่อ ดูงานในประเทศและต่างประเทศแล้ว การมอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้น ก็เป็นวิธีที่จะช่วยพัฒนาพนักงานในองค์กรได้เช่นกัน แต่ต้องระวังเนื่องจากพนักงานบางคนอาจจะ

ไม่คิดว่าการทำงานที่ยากเป็นการพัฒนา มองว่าเป็นการโยนงาน และกลั่นแกล้งได้ ดังนั้นจะต้องมีการสื่อสารพูดคุยกันอย่างเป็นเข้าใจเหตุผลในการมอบหมายงานที่ชัดเจน การปรับเปลี่ยนงานที่มีคุณค่ามากขึ้น การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการสนับสนุนและเปิดทางให้พนักงานได้ประสบความสำเร็จ รวมไปถึงการให้โอกาสในการเป็นผู้นำของกลุ่มหรือหน่วยงานก็เป็นส่วนสำคัญเพราะทำให้พนักงานจะรู้สึกว่าตัวเองมีตัวตนในองค์กร และรวมไปถึงการได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานให้สูงขึ้นก็ทำให้พนักงานอยากอยู่กับองค์กร โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ดีกว่าการรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อมาเป็นหัวหน้าของคนทำงานอยู่เดิม รวมถึงการหลีกเลี่ยงการปลดพนักงานหรือให้ออกจากงาน เพราะจะส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ยังอยู่รู้สึกถึงความไม่มั่นคงขององค์กร ปัจจุบันทุกตัวที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น มีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรทั้งสิ้น และถ้าจะทำให้พนักงานรู้สึกได้มากขึ้นก็ควรที่จะต้องมีแบบอย่างที่เราได้เห็นได้ชัดเจนแก่พนักงาน อย่างเช่น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่จะต้องแสดงความจงรักภักดี เช่น การเชื่อมั่นในองค์กร หรือการทำงานหนักเพื่อองค์กร เป็นต้น การทำให้กับลูกน้องเห็นก็จะเป็นตัวช่วยที่กระตุ้นให้ลูกน้องทำตามได้ง่ายขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในต่างจังหวัดเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่าง
2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงสาเหตุที่พนักงานขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา เพื่อที่จะสามารถเจาะจงข้อมูลในเชิงลึกได้
3. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานในรูปแบบสอบถามเพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าว ใช้ประกอบพิจารณาสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงส่วนต่างๆที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่พนักงานต่อไปได้

4. ควรมีการทำวิจัยเป็นระยะๆ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้ในการปรับปรุงการบริหารได้อย่างเหมาะสม

5. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท มหาชน จำกัด เท่านั้น หากเป็นไปได้ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นราชการ รัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชนเพิ่มเติม หรือระดับงานอื่นๆ เช่น ระดับหัวหน้างาน เป็นต้น เพื่อให้สามารถมองเห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร



## บรรณานุกรม

- Applewhite P.B. ( 1965). *Organization Behavior* (Trans. ed.Vol.). New York: Prentice-Hill.
- Blum Minton L.& Jane C. Naylor. (1968).*Industrial Psychology* (Trans. ed.Vol.). New York: Harper & RowPublisher.
- David McCelland (1961).*The achievement motive* (Trans. ed.Vol.). New York: Prentice-Hall.
- Etzioni. (2535). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 2.
- Gilmer. (1971).*V.H.B. Industrila and organizational psychology* (Trans. ed.Vol.). New York McGraw – Hill Book Company. .
- Hofstede Greet H. (1984).*Cultur's Consequences : Internationl Different in Work-Related Value* (Trans. ed.Vol.). Beverly Hill: Sage Publications.
- Hoy, W. K., & Ree, R. (1974).*Subordinate Loyalty to Immediate Superior : A Neglected Concept in the Study of Educational Administration* (Trans. ed.Vol. 47). Sociology of Education.
- Manaschuen Tespong. (2560). วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และความภักดีของพนักงานแผนกห้องพักรของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 12(2).
- Manpower Group. (2558). แนวโน้มความสนใจในการทำงานและเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) ของกลุ่ม Generation Y. (ถ่ายเอกสาร)
- Mowday Porter & Steer. (2556). อิทธิพลของความเป็นส่วนหนึ่งในงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันกับองค์กรต่อความตั้งใจลาออก. *Veridian E-Journal*, 3(6), 2.
- Praron Pechumpai. (2559). กลยุทธ์รักษานักงานให้ทำงานกับองค์กรนาน ๆ. สืบค้นเมื่อ Access Data 2561, จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B9%8C%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%99%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99>.

- Smith. (1965 ). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลังสำนักพระราชวัง.  
(สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, (ถ่ายเอกสาร)
- Steers R. M. (1991). *Changing attitudes: A question of loyalty* (Trans. ed.Vol.).
- Tariq and Ramzan. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่ม  
คนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 2.
- กรุงเทพมหานคร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่  
ของธนาคารพาณิชย์ไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 2.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่). กรุงเทพฯ: โรง  
พิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา ปรีดีลภ. (2532). กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. อักษรบัณฑิต,  
กรุงเทพฯ. (ถ่ายเอกสาร)
- จักริน เพชรสังหาร. (2556). บทบาท(Roles)ของผู้บริหารและพนักงาน. สืบค้นเมื่อ Access Data  
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/63467>.
- ชนิดา ศรีบรรวิทย์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม  
โรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระ  
เกียรติ,
- ชัชวาล. (2553). Why Generation : Generation Y : Gen Y. สืบค้นเมื่อ Access Data 2561, จาก  
<http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/256-why-generation-generation-y-gen-y.html>.
- ชุมพล รัตน์เลิศ. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักการศึกษาธิการ  
อำเภอเขตการศึกษา 8. (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (ถ่ายเอกสาร)
- ชูใจ. (2561). ทำไมชีวิตของคนเจน Y จึงวุ่นวาย? สืบค้นเมื่อ Access Data 2561, จาก  
<https://www.choojaiproject.org/2018/02/gen-y-characteristics-and-how-to-serve-with-them-church-and-generation-ep4/>.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). ข้อมูลรายบริษัท/หลักทรัพย์.
- ถนนมศักดิ์. (2561). บริษัทมหาชน. สืบค้นเมื่อ Access Data จาก  
<http://www.accounthome.com/article.php?option=advantage&id=14>.

- ถาวร บุญศร. (2555). แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความ  
จงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์),  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, (ถ่ายเอกสาร)
- ทวีศักดิ์ สุททวาทีน. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. ทีพีเอ็นเพรส, กรุงเทพมหานคร.
- ทับขวัญ หอมจำปา. (2550). เมื่อ Gen Y ครองตลาดแรงงาน...บริษัทต้องปรับตัวอย่างไร. Retrieved  
from <https://www.scbeic.com/th/detail/product/472>
- ธนพร แยมสุดา. (2542). ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การ: ทหารเรือกับเหตุสำคัญที่บ้านเมืองใน  
อดีต. วารสารนาวิกศาสตร์ สำนักงานราชนาวิก, 90(3), 1-3.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็น  
สมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิซซิ่ง แห่งหนึ่ง เขต  
กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ. (ถ่ายเอกสาร)
- นันทรัฐภาค มิ่งสมพรวงศ์. (2558). การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นขององค์กร และแรงจูงใจใน  
การทำงาน ของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยใน  
จังหวัดสมุทรสาคร. (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สมุทรสาคร. (ถ่ายเอกสาร)
- นันทน์ภัส ชำนาญเพชร และคณะ. (2557). ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ด  
ชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ  
, 4(2).
- นิวัติ จันทราช. (2560). ความจงรักภักดีของพนักงานสำคัญต่อองค์กร อย่างไร. สืบค้นเมื่อ Access  
Data 2561, จาก <https://www.spu.ac.th/fac/graduate/th/content.php?cid=7061>.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). สืบค้นเมื่อ Access Data 2561,  
จาก <http://www.tpipolene.co.th/th/Thai/history.html>.
- บวรนนท์ ทองกัลยา. (2561). 6 บริษัทในกลุ่มมิตรผล คว่ำ ‘สุดยอดนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย  
ประจำปี 2561’ จาก เวที AON Best Employers Thailand 2018 บวรนนท์ ทองกัลยา เผย  
4 กลยุทธ์หลักในการพัฒนาบุคลากร.
- บัญญัติ ไหวว่อง. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลถึงความภักดีต่อองค์กรของ  
พนักงานร้านสะดวกซื้อ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2 (3).
- บุญเลิศ วิบูลย์เกียรติ. (2551). เฮย์ กรุ๊ป คาดการณ์ ปี 2551 อัตราเงินเดือนของไทยจะเพิ่มร้อยละ 7.  
สืบค้นเมื่อ Access Data จาก <https://positioningmag.com/38026>.



- รุจิรา เรืองวิโลกฤตย. (2556). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, (ถ่ายเอกสาร)
- วันใหม่ ทิพโอสถ และคณะ. (2558). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอพพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, 14(1), 1.
- วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2556). วิจัยคน"เจนวาย" ในองค์กรพุ่งปี 2559 เน้นธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-เก่า ด้านปัญหาสมองไหล. Retrieved from <https://news.thaipbs.or.th/content/174974>
- ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3), 3.
- ศิริลักษณ์ เพชรหมู่. (2558). แรงจูงใจในการทำงาน การอบรม และวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ออริจิ้น พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, (ถ่ายเอกสาร)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรมก่อสร้างหิรัญทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, (ถ่ายเอกสาร)
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์. (2557). กลยุทธ์มัดใจ ผู้บริโภค GenY. Retrieved from <http://www.komchadluek.net/news/economic/196253>
- สมคิด บางโม. (2555). องค์การและการจัดการ. วิทย์พัฒน, กรุงเทพฯ.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2559). สถิติ 2559 กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ Access Data 2561, จาก [http://203.155.220.230/m.info/bkkstat/stat\\_2559\\_thai.pdf](http://203.155.220.230/m.info/bkkstat/stat_2559_thai.pdf).
- เสาวนีย์ พิสิฐานุสรณ์. (2550). Why Generation : Generation Y : Gen Y. สืบค้นเมื่อ Access Data จาก [http://www.sara-dd.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=235:why-generation-generation-y-](http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=235:why-generation-generation-y-)
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. สัมภาษณ์สาสน, กรุงเทพฯ. (ถ่ายเอกสาร)







ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y  
บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มี**  
**ผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y**  
**บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y บริษัท มหาชน จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดของท่านจะเก็บเป็น ความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอนได้แก่

- ตอน 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอน 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- ตอน 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- ตอน 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอน 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท  
 คณะบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

# ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ( ) หญิง ( ) ชาย
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 21 – 26 ปี ( ) 27 – 32 ปี  
( ) 33 – 38 ปี ( ) สูงกว่า 38 ปี
3. ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่ง ( ) พนักงานระดับปฏิบัติการ ( ) พนักงานระดับหัวหน้า  
( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

\*\*\* พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ทำงานเป็นพนักงานประจำของบริษัท ที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานประจำและผู้เชี่ยวชาญประจำฝ่ายงานต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ในสายสนับสนุนการทำงาน ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาตามขอบเขตหน้าที่ในฝ่ายงานของตนเอง

5. ฝ่ายงาน ( ) ฝ่ายการผลิต ( ) ฝ่ายการตลาด ( ) ฝ่ายการเงิน  
( ) ฝ่ายบุคคล ( ) ฝ่ายจัดส่ง ( ) ฝ่ายบัญชี  
( ) ฝ่ายขาย ( ) ฝ่ายคลังสินค้า ( ) ฝ่ายจัดซื้อ  
( ) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ( ) อื่นๆ.....
6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท  
( ) 15,001 – 25,000 บาท  
( ) 25,001 – 35,000 บาท  
( ) 35,001 – 45,000 บาท  
( ) 45,001 – 55,000 บาท  
( ) มากกว่า 55,000 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| แรงจูงใจในการทำงาน                                                                  | ระดับของแรงจูงใจ |     |         |      |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความต้องการความสำเร็จ</b>                                                    |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านทำงานทุกครั้งให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านพยายามหาวิธีในการปรับปรุงและแก้ไขงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา                   |                  |     |         |      |            |
| 3. งานที่ท่านทำท้าทายความสามารถอย่างเต็มที่                                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านความต้องการความผูกพัน</b>                                                    |                  |     |         |      |            |
| 4. เพื่อนร่วมงานภายในองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงาน              |                  |     |         |      |            |
| 5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน                                        |                  |     |         |      |            |
| 6. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา                                       |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านความต้องการอำนาจ</b>                                                         |                  |     |         |      |            |
| 7. ท่านสามารถชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำตามความคิดเห็นหรือคำชี้แนะของท่านได้           |                  |     |         |      |            |
| 8. ท่านพยายามจะเป็นผู้นำของกลุ่มหรือหน่วยงานเมื่อมีโอกาส                            |                  |     |         |      |            |
| 9. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่                        |                  |     |         |      |            |

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| วัฒนธรรมองค์กร                                                              | ระดับการรับรู้วัฒนธรรม |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                             | มากที่สุด              | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านลักษณะการใช้อำนาจ</b>                                                |                        |     |         |      |            |
| 1. องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง           |                        |     |         |      |            |
| 2. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านจะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก |                        |     |         |      |            |
| 3. ภายในบริษัทมีสายงานการบังคับบัญชาและขั้นตอนในการทำงานที่เข้มงวด          |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน</b>                                 |                        |     |         |      |            |
| 4. ท่านจะทำงานตามความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์                              |                        |     |         |      |            |
| 5. องค์กรของท่านมีการปลดพนักงานออกจากการงาน                                 |                        |     |         |      |            |
| 6. ท่านยินดีปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด    |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะความเป็นเพศ</b>                                                |                        |     |         |      |            |
| 7. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่านขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน  |                        |     |         |      |            |
| 8. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของท่านส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชาย                    |                        |     |         |      |            |
| 9. บริษัทของท่านให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ              |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล</b>                                        |                        |     |         |      |            |
| 10. องค์กรของท่านให้โอกาสกับพนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน                      |                        |     |         |      |            |
| 11. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่                                       |                        |     |         |      |            |
| 12. ท่านมีโอกาสได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่          |                        |     |         |      |            |

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                             | ระดับของความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                        | มากที่สุด           | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความมั่นคงปลอดภัย</b>                                                           |                     |     |         |      |            |
| 1. ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคง                                           |                     |     |         |      |            |
| 2. อาชีพของท่านทำให้ท่านสามารถดำรงชีวิตได้อย่างสบาย                                    |                     |     |         |      |            |
| 3. ท่านมีความเชื่อมั่นในสายงานที่ท่านปฏิบัติอยู่                                       |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>                                                     |                     |     |         |      |            |
| 4. บริษัทนี้ทำให้ท่านมีความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น                                 |                     |     |         |      |            |
| 5. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี                                       |                     |     |         |      |            |
| 6. องค์กรของท่านมีการสนับสนุนให้อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้              |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านบริษัทและการดำเนินงาน</b>                                                       |                     |     |         |      |            |
| 7. บริษัทได้กำหนดนโยบายและการบริหารงานรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจน |                     |     |         |      |            |
| 8. บริษัทมีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ                                      |                     |     |         |      |            |
| 9. บริษัทมีการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน                                     |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านเงินเดือน</b>                                                                   |                     |     |         |      |            |
| 10. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน                                      |                     |     |         |      |            |
| 11. ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต                                       |                     |     |         |      |            |
| 12. องค์กรของท่านมีการปรับเปลี่ยนเงินเดือนอย่างยุติธรรม                                |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>                                                              |                     |     |         |      |            |
| 13. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านอยู่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่   |                     |     |         |      |            |
| 14. งานที่ท่านปฏิบัติสามารถพัฒนาความรู้ ความชำนาญและเพิ่มพูนประสบการณ์ได้              |                     |     |         |      |            |
| 15. ภาระความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน                  |                     |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                                              | ระดับของความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                         | มากที่สุด           | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านการบังคับบัญชา</b>                                                                               |                     |     |         |      |            |
| 16. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน                                                              |                     |     |         |      |            |
| 17. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานอย่างเป็นธรรม                                                                |                     |     |         |      |            |
| 18. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงานภายในองค์กร                                                 |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านลักษณะทางสังคม</b>                                                                               |                     |     |         |      |            |
| 19. ท่านรู้สึกว่ารกรายภาคในการทำงานของท่านมีลักษณะประชาธิปไตย                                           |                     |     |         |      |            |
| 20. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                                                                    |                     |     |         |      |            |
| 21. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะการทำงานแบบช่วยกันคิดช่วยกันทำ และร่วมกันรับผิดชอบ                             |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>                                                                             |                     |     |         |      |            |
| 22. การสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย                     |                     |     |         |      |            |
| 23. ท่านสามารถพูดคุยและให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานได้                                                    |                     |     |         |      |            |
| 24. องค์กรของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี                                                           |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านสภาพการทำงาน</b>                                                                                 |                     |     |         |      |            |
| 25. บริษัทของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทำงาน อุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน |                     |     |         |      |            |
| 26. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะดวก และเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน                                           |                     |     |         |      |            |
| 27. การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยในการทำงานของบริษัทมีความทันสมัย                                              |                     |     |         |      |            |
| <b>ด้านประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ</b>                                                                        |                     |     |         |      |            |
| 28. องค์กรมีเกณฑ์การให้รางวัลที่มีความเหมาะสมต่อผลงานของท่าน                                            |                     |     |         |      |            |
| 29. สวัสดิการต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงานของท่าน                                                    |                     |     |         |      |            |

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ความจงรักภักดีต่อองค์กร                                                                  | ระดับของความจงรักภักดี |     |         |      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                          | มากที่สุด              | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านจิตใจ</b>                                                                         |                        |     |         |      |            |
| 1. ท่านภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่น ๆ ว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งในองค์กร                        |                        |     |         |      |            |
| 2. หากมีผู้ใดกล่าวหาว่าร้ายต่อองค์กรของท่าน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง |                        |     |         |      |            |
| 3. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่ดีที่สุด                                          |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านความคงอยู่</b>                                                                    |                        |     |         |      |            |
| 4. ท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร                               |                        |     |         |      |            |
| 5. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร                            |                        |     |         |      |            |
| 6. ท่านไม่คิดจะลาออก และจะทำงานกับบริษัทนี้ไปจนเกษียณ                                    |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านบรรทัดฐาน</b>                                                                     |                        |     |         |      |            |
| 7. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของท่านด้วย                                       |                        |     |         |      |            |
| 8. ท่านยินดีหากจะต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่เพื่อความเหมาะสมของหน่วยงาน       |                        |     |         |      |            |
| 9. ท่านรู้สึกต่อบริษัทเหมือนเป็นครอบครัวของท่าน                                          |                        |     |         |      |            |
| <b>ด้านพฤติกรรม</b>                                                                      |                        |     |         |      |            |
| 10. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ                                        |                        |     |         |      |            |
| 11. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ               |                        |     |         |      |            |
| 12. ท่านยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร                                 |                        |     |         |      |            |

\*\*\* ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม \*\*\*



ภาคผนวก ข

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

| รายชื่อ                               | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา     | คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ก์ พรหมสิทธิ์ | คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวรัชนี จันทร์แก้ว  
วัน เดือน ปี เกิด 03 ธันวาคม 2535  
สถานที่เกิด จังหวัดสมุทรปราการ  
วุฒิการศึกษา พ.ศ.2558 ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี  
พ.ศ.2562 บธ.ม. (การจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ  
ที่อยู่ปัจจุบัน 1614/383 หมู่บ้านการเคหะบางปู หมู่ 6 ซอย 17 ถนนสุขุมวิท ตำบลท้าย  
บ้าน อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10280

