



การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

โดย

พลอยลลิตน์ จันทรมณี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

ORGANIZATION COMMUNICATION AND FACTORS AFFECTING
HAPPINESS IN PERSONNEL WORKING AFFECTING
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PRIVATE COMPANY
EMPLOYEES

BY

PROYDLALYNN JUNMEE

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
PROGRAM IN CORPORATE COMMUNICATION MANAGEMENT
FACULTY OF JOURNALISM AND MASS COMMUNICATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2022

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

การค้นคว้าอิสระ

ของ

พลอยลลิตน์ จันทร์มี

เรื่อง

การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานองค์กรเอกชน

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร)

เมื่อ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2566

ประธานกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ แอนนา จุมพลเสถียร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ


(รองศาสตราจารย์ กัลยกร วรกุลลัฏฐานีย์)

กรรมการสอบค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โมนัยพล รณเวช)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ กัลยกร วรกุลลัฏฐานีย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

ชื่อผู้เขียน

พลอยลลิตน์ จันทรมิ

ชื่อปริญญา

วารสารศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย

การจัดการการสื่อสารองค์กร

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ กัลยกร วรกุลลัญญานีย์

ปีการศึกษา

2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z เพื่อทำนายการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานองค์กรเอกชน การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z จำนวน 300 คน ที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การเลือกตัวอย่างโดยใช้ความสมัครใจ (Volunteer Sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีการกรอกในระบบ Google forms เก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1-30 มิถุนายน 2566 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับบ้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.25$) และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) โดยมีความสุขมากที่สุดในด้านความผาสุกทางกายในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.28$) นอกจากนี้ยังพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยมีความผูกพันมากที่สุดในด้านจิตใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน และในขณะเดียวกันพบว่า ระดับพฤติกรรมในการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรทุกด้าน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Beta = 0.373) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานทุกด้านส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านความผาสุกทางกาย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนมากที่สุด (Beta = 0.369) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: พนักงานองค์กรเอกชน, การสื่อสารภายในองค์กร, ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน, ความผูกพันต่อองค์กร



Independent Study Title	ORGANIZATION COMMUNICATION AND FACTORS AFFECTING HAPPINESS IN PERSONNEL WORKING AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES
Author	PROYDLALYNN JUNMEE
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Corporate Communication Management Journalism and Mass Communication Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc. Prof. Kanlayakorn Worakullattanee
Academic Year	2022

ABSTRACT

The objective of this research is to study organization communication, factors affecting happiness in personal working, and the organizational commitment of private company employees. The research aims to categorize the data based on Generation Y and Generation Z to predict the internal communication within the organization and factors related to job satisfaction that affect the organizational commitment of private company employees. This research will use a survey research method with a population consisting of 300 employees from private companies in the Bangkok Metropolitan area who are members of Generation Y and Generation Z and actively working in those organizations.

The research used volunteer sampling and employed a questionnaire as a data collection tool through online social media, utilizing Google Forms to gather data from June 1st to June 30th, 2013. The study found that the sample group exhibited the highest behavior in terms of frequent downward communication ($\bar{x} = 4.25$) and had a high level of job satisfaction ($\bar{x} = 4.19$). Additionally, they reported the highest

level of physical well-being satisfaction ($\bar{x} = 4.28$) Moreover, the overall sample group showed a high level of organizational commitment ($\bar{x} = 4.12$), with the highest level of commitment in the psychological aspect ($\bar{x} = 4.21$).

The results of the hypothesis testing indicated that employees in private companies belonging to Generation Y and Generation Z do not differ significantly in their organizational commitment, both overall and in specific aspects. However, it was found that the level of behavior in organization communication within the organization significantly affects organizational commitment in all aspects. Specifically, the downward communication behavior had the most significant effect (Beta = 0.373). Furthermore, it was also discovered that factors related to job satisfaction in all aspects significantly influence the organizational commitment of employees in private organizations. Among these factors, job satisfaction in terms of physical well-being had the most significant impact (Beta = 0.369), which is statistically significant.

Keywords: Private company Employees, Organization Communication, Factors affecting Happiness in personnel working, Organizational Commitment

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” สามารถสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ กัลยากร วรกุลลัญญานีย์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ โดยเป็นผู้กรุณาให้คำแนะนำ ใส่ใจ คอยชี้แนะ และให้คำปรึกษา อีกทั้งคอยสนับสนุนให้กำลังใจตลอดช่วงระยะเวลาที่ได้ทำการค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณในความเมตตาจากอาจารย์เป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ แอนนา จุมพลเสถียร ประธานกรรมการการสอบการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โมไนยพล วัฒนเวช ที่ได้กรุณาร่วมเป็นคณะกรรมการในการสอบค้นคว้าอิสระ อาจารย์ทุกท่านได้ให้ข้อเสนอแนะ รวมถึงคำแนะนำที่มีค่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อนำมาปรับปรุงและช่วยเติมเต็มให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่ได้ให้กำลังใจในการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้เป็นแรงผลักดันและแรงใจในการศึกษาระดับมหาบัณฑิตที่มีความหมายกับตัวผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณ คุณจ๋า ที่อยู่เคียงข้างเสมอเป็นกำลังใจสนับสนุนกันและกันในทุกทางจนสำเร็จการศึกษาไปด้วยกัน และขอบคุณมิตรภาพในกลุ่มของเรา น้องดาว น้องสร้อย ที่คอยส่งเสริมให้กำลังใจ อีกทั้งยังช่วยเหลือกันในทุกเรื่องตั้งแต่การเรียนในครั้งแรกและจับมือจนจบพร้อมๆกัน ซึ่งเป็นความทรงจำที่ประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้มอบองค์ความรู้ด้านวารสารศาสตร์ การเรียนรู้ และการเปิดมุมมองใหม่ๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ MCM รุ่น 22 ที่ทำให้ตลอดระยะเวลาเรียนมีรอยยิ้ม ความสุข รวมถึงได้รับมิตรภาพที่ดี ตลอดจน พี่ๆ เจ้าหน้าที่คณะวารสารฯ ทุกท่านที่ได้คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณตัวเองที่มีความมานะทั้งการทำงาน และความตั้งใจในการศึกษา สามารถทำได้อย่างเต็มที่ ทำให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างงดงาม

พลอยลลิตน์ จันทรมี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 ปัญหาวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 นิยามศัพท์	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	19

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	32
3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
4.1 ลักษณะทางประชากร	43
4.2 การสื่อสารภายในองค์กร	47
4.3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	52
4.4 ความผูกพันต่อองค์กร	56
4.5 การทดสอบสมมติฐาน	59
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	67
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	75
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	77

(8)

รายการอ้างอิง

78

ภาคผนวก

86



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	37
3.2 สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้	42
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	43
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงปีเกิด	44
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	44
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	45
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน	45
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทขององค์กรเอกชน	46
4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร	47
4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	52
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร	56
4.10 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชั่น	59
4.11 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	60
4.12 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	61
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	67
5.2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชั่น Y และเจเนอเรชั่น Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	69
5.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	71

5.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	73
---	----



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ผลสำรวจ Gen Z VS Gen Y เหตุผลในการเลือก “องค์กรทำงาน”	3
2.1 ภาพกรอบแนวคิดการวิจัย	31



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่องค์กรต้องเผชิญปัญหาและปัจจัยด้านต่างๆรอบด้านที่เข้ามาท้าทายความสามารถของการบริหารจัดการและส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง หรือโรคระบาด อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารและเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทส่งผลกระทบต่อธุรกิจและองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องปรับตัวทั้งในด้านของการวางแผนทางด้านธุรกิจและด้านการจัดการภายในองค์กร และเพื่อให้องค์กรพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ และสามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาสในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในทุกสถานการณ์ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรก้าวหน้าและการสื่อสารของโลกในปัจจุบันมีความสำคัญมากสำหรับบุคคล กลุ่มองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน เพราะในปัจจุบันทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต้องดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดของระยะเวลาการแข่งขันและการตัดสินใจต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุประสิทธิภาพสูงสุด (อรสา สภาพพงษ์, 2563)

การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และถือได้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะพัฒนาและเป็นผลที่เอื้อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร แต่การสื่อสารที่ดีของคุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นผู้บริหารจัดการและผู้นำทุกคนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสาร (Communication) และสิ่งที่ผู้บริหารได้จัดการและดำเนินการในทุกขั้นตอนล้วนเป็นการสื่อสาร โดยวิธีการสื่อสารถึงกลุ่มบุคคลในการดำเนินกิจการต่าง ๆ นั้น ทำให้การสื่อสารมีบทบาทในการดำเนินการหรือเราสามารถจะใช้ประโยชน์จากการสื่อสารใน 4 ประเด็นหลัก คือ การควบคุมดูแล (Controlling) การจูงใจ (Motivation) การแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก (Emotional expression) และด้านข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ (Information) (Friedl&Verci, 2011 อ้างถึงใน อัจฉรา สุขกลิ่น, 2561)

อย่างไรก็ตามสาเหตุของการขาดคุณภาพในการส่งสารและรับสารอันเนื่องมาจากอุปสรรคต่าง ๆ นั้นจะนำความเสียหายมาสู่ภายในองค์กร หรือในเรื่องชีวิตส่วนตัวนั้นก็อาจส่งผลกระทบและเป็นต้นเหตุของความบาดหมาง บั่นทอนสัมพันธภาพอันดีต่อกันและกัน ส่งผลร้ายต่างๆตามมากระทบ

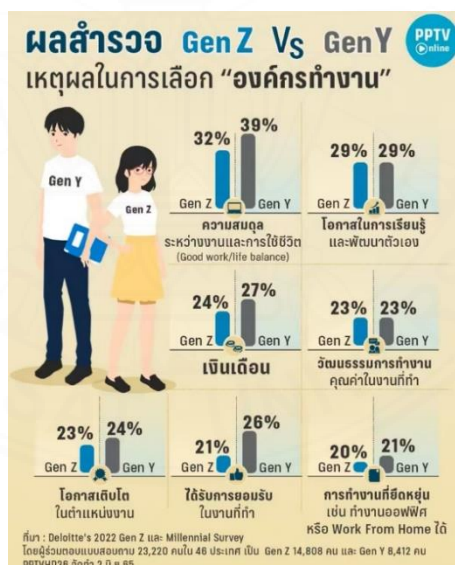
ต่อองค์กรหรือการดำเนินการหรือบางครั้งอาจรุนแรงทำให้ถึงขั้นเสียชีวิตได้ โดยการดำเนินงานในองค์กรนั้นพบว่าปัญหาด้านการสื่อสารส่วนใหญ่มาจากการขาดการให้ข้อมูล และขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในนโยบาย หรือเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ซึ่งหากเกิดความคลาดเคลื่อนในจุดมุ่งหมายของการสื่อสารแล้วนั้นก็อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ (ณิชนันท์ ปันทอง, 2559) จึงทำให้เป็นต้นเหตุของความไม่เข้าใจ ความสับสน ไม่ชัดเจน ไม่แน่ใจ จึงต้องพยายามจะประเมิน หรือคาดเดาสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง คาดการณ์เอง หรือพยายามปะติดปะต่อเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจ และให้ได้ภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จนเป็นที่มาของข่าวลือได้ (เบญจริสา ตันเจริญ, 2562) และหากเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ความรู้สึกในทางลบ ในการปฏิบัติงานอีกที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้นในองค์กรที่มีบุคลากรหลายรุ่นอยู่ร่วมกันควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรไม่ให้ไปอยู่ในทางช่วงอายุใดช่วงอายุหนึ่ง อาจเป็นเหตุทำให้คนที่อยู่ช่วงอายุที่แตกต่างไม่พึงพอใจและปฏิบัติตนไม่ถูก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำขององค์กรหรือฝ่ายพัฒนาบุคลากรควรวางแผนทางและหาวิธีที่ดีที่สุดในทำให้คนหลากหลายวัยอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข ดังนั้น การสื่อสารที่ดี ต้องมีการพูดคุยเพื่อปรับตัวและเข้าใจความต้องการของแต่ละวัย มีวิธีสื่อสารให้คนในองค์กรรับรู้เกี่ยวกับคนต่างวัย ทั้งพฤติกรรมและความต้องการเพื่อสร้างความเข้าใจ พร้อมปรับตัว และเติบโตไปด้วยกัน โดยกลุ่ม Generation Y เป็นประชากรที่เติบโตในยุคดิจิทัล มีความเป็นสากล เปิดรับวัฒนธรรม รักความสะดวกสบาย มีโอกาสทางการศึกษาที่ดี ลักษณะบุคลิกของ Gen Y มักมีแนวคิดเป็นตัวของตัวเอง ทำในสิ่งที่ตัวเองชอบ และปฏิเสธสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ ชัดเจน คาดหวังผลตอบแทนสูง มีความยืดหยุ่น รวมถึงมีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดหาวิธีเพื่อปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆในการหาแนวทางหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหา และยังมีความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวไปพร้อมกับเทคโนโลยี ต้องการสร้างสมดุลเวลาให้กับตัวเอง และทำกิจกรรมให้มีความสุขกับตัวเอง (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 2014) และคล้ายคลึงกับ Generation Z ซึ่งเกิดมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกดำเนินชีวิตในสังคมแบบดิจิทัลแบบไร้ขีดจำกัด มีการติดต่อสื่อสารไร้สายที่สามารถเชื่อมต่อและเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างทันที ทันโลกอยู่เสมอ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2563) จึงทำให้ Gen Z สามารถตัดสินใจทำอะไรอย่างรวดเร็ว ไม่ชอบบรอคอย เปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ปรับทัศนคติได้ดี ไม่แบ่งแยก เป็นมนุษย์หลายงาน มีความอดทนต่ำ ต้องการคำอธิบายมากขึ้น ต้องมีเหตุผล และต้องรู้สึกว่าได้เข้าใจกับทุกเรื่องในชีวิต (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565)

สำหรับประเทศไทยกลุ่ม Generation Y จะเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยในปี 2560 กลุ่ม Gen Y ที่อยู่ในวัยแรงงานมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 43.6 และในอีก 20 ปี ข้างหน้า จะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ของตลาดแรงงาน ถือเป็นกลุ่มสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2022) และกลุ่ม Generation Z ที่เพิ่งเข้าสู่โลกแห่งการปฏิบัติงาน กำลังเติบโต เรียนรู้ พัฒนาตัวเองเพื่อก้าวมาเป็นกำลังหลักแรงงานของโลกในอนาคต ประชากร Gen Z ในประเทศไทยจากการประมาณการมีจำนวนเกือบ 13 ล้านคนที่กำลังจะเข้าสู่วัยแรงงานและจะเป็นกำลังหลักในตลาดแรงงานของประเทศไทยถึง 20% (จิตติมา ไชยมงคล, 2562) จึงทำให้กลุ่ม Gen Y และ Gen Z เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต อีกทั้งในกลุ่มคนปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่มยังตระหนักถึงการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีสมดุลระหว่างชีวิตและการปฏิบัติงานที่ดี ให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่มากขึ้นและมองหาการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต เลือกที่ปฏิบัติงานที่จะมอบคุณภาพชีวิตที่ดี สวัสดิการที่ดี มีโอกาสในการเข้าถึงการเรียนรู้และการเติบโต

ภาพที่ 1.1

ผลสำรวจ Gen Z VS Gen Y เหตุผลในการเลือก “องค์กรทำงาน”



หมายเหตุ. ภาพแสดงผลสำรวจ Gen Z VS Gen Y เหตุผลในการเลือก “องค์กรทำงาน” จาก PPTV Online, 2565

(<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%9F%E0%B9%8C%E0%B8%AA%E0%B9%84%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B9%8C/173170>)

จากภาพที่ 1.1 จากผลสำรวจ Gen Z Vs Gen Y เหตุผลในการเลือกองค์กรปฏิบัติงาน จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องตระหนัก เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กร เพราะคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน หากคนในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและเต็มใจ (นัทธกร ไชยธรรตน์ และ ลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต, 2565) และเมื่อพนักงานในองค์กรมีการสื่อสารที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงานจะเป็นตัวสร้างความผูกพันและแรงจูงใจในองค์กร โดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสร้างความจงรักภักดีของพนักงาน และลดอัตราการลาออกให้น้อยลง องค์กรจึงหันมาใส่ใจการสร้างความสุขในที่ปฏิบัติงานมากขึ้น ต่อจากนี้คือแนวทางการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานให้ยั่งยืน รวมถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Organizational commitment) ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจ และเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อเป้าหมาย มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไป (มัทวัน เลิศอุทัยวงศ์, 2564)

จากเหตุผลข้างต้น และการศึกษาข้อมูลผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” เพื่อใช้ผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานที่มีช่วงวัยแตกต่างกันให้มีการสื่อสารภายในที่ดี และมีความสุขในการปฏิบัติงาน และอ้างไว้ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 ปัญหานำวิจัย

1.2.1 การสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนเป็นอย่างไร

1.2.2 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชันแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนหรือไม่ อย่างไร

1.2.4 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

1.3.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z

1.3.3 เพื่อทำนายการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

1.3.4 เพื่อทำนายปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 พนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

1.4.2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

1.4.3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

1.5 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรเอกชนเจนเนอเรชัน Y (อายุ 23 – 42 ปี) และเจนเนอเรชัน Z (อายุ 22 ปี) ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือน มิถุนายน 2566

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 Generation Y หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2524 – 2543 (อายุ 23 – 42 ปี)

1.6.2 Generation Z หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนที่เกิดปี พ.ศ. 2544 (อายุ 22 ปี)

1.6.3 ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ ช่วงปีเกิด ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัว ต่อเดือน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และประเภทขององค์กรเอกชน

1.6.4 การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ความบ่อยครั้งของพฤติกรรมหรือการแสดงออกในการติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้

- การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้างานลงมายังบุคลากร เพื่อถ่ายทอดข้อมูลการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร และให้คำชี้แจงแนะนำในการปฏิบัติงาน

- การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรขึ้นไปยังหัวหน้างาน เพื่อแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานหรือขอความช่วยเหลือระหว่างการปฏิบัติงานไปยังหัวหน้างาน

- การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยกันปฏิบัติงานหรือการให้คำปรึกษา และแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างกัน

- การสื่อสารแบบแนวนอน (Cross channel Communication หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคลากรข้ามสายงานหรือข้ามแผนก เพื่อการปฏิบัติงานระหว่างกันและลดขั้นตอนในการทำงาน สามารถแลกเปลี่ยนและให้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้

1.6.5 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกมีความสุขระหว่างการปฏิบัติงาน ที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อันเนื่องมาจากปัจจัยในด้านต่างๆในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความผาสุกทางกาย ความผาสุกทางใจ ความผาสุกทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ

- ความผาสุกทางกาย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศการปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับการครองชีพ

- ความผาสุกทางใจ หมายถึง ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความแปลกใหม่ ท้าทาย ตลอดจนตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน

- ความผาสุกทางสังคม หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิต การได้รับสวัสดิการที่ดี และความเอื้ออาทรมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน

- ความผาสุกทางจิตวิญญาณ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพสมรรถภาพ ที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1.6.6 ความผูกพันในองค์กร หมายถึง ระดับความรู้สึกมีส่วนร่วมที่บุคลากรมีต่อองค์กร รู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและยอมรับในองค์กร รวมถึงความจงรักภักดีที่จะคงอยู่กับองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานต่างๆให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะพัฒนาและช่วยเหลือองค์กรในด้านต่างๆ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความรู้สึกความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร ทั้งในด้านฐานะทางการเงิน การมอบหมายตำแหน่งงานที่เหมาะสม ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยจะมีความตั้งใจปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรและยากต่อการไปจากองค์กร

- ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกผูกพันจงรักภักดีที่บุคลากรมีต่อองค์กรและตอบสนองต่อองค์กรสามารถยอมรับและทุ่มเทให้กับองค์กร รวมถึงการที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้อยู่กับองค์กร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในการจัดการการสื่อสารภายในองค์กร และความสุขในการปฏิบัติงานที่เอื้อประโยชน์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อไป

1.7.2 ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกันในการพัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องต่อไป

1.7.3 ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางการศึกษาในปัจจุบันด้านอื่นๆในการพัฒนาส่งเสริม และรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการอธิบายงานวิจัยได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

เจเนอเรชันเป็นลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้เงื่อนไข เรื่องเวลามาใช้อธิบายปรากฏการณ์ ภูมิหลังหรือบริบทแวดล้อม และลักษณะหรือบุคลิกเฉพาะ (อ้างถึงใน ทศพล กระต่ายน้อย, 2555) ซึ่งในปัจจุบันมีการแบ่งบุคลิกลักษณะเฉพาะรุ่นมีลักษณะแตกต่างกัน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง Generation Y และ Generation Z โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Generation Y

Generation Y หรือ Gen Y หมายถึง ผู้ที่เกิดใน พ.ศ. 2524-2543 (อายุ 23 – 42 ปี) (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565)

ขวัญชนก กมลศุภจินดา (2558) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันวาย หมายถึง เป็นกลุ่มที่เติบโตมาพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยีมีอิทธิพลในด้านการตลาดเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นผู้นำเทรนด์ และมีอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญในการทำสิ่งต่างๆในชีวิต

ปภาดา ฉัตรสกุลปัญญา (2562) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันวาย หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยีซึ่งเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากเป็นวัยเริ่มเข้าสู่วัยปฏิบัติงานและมีความเป็นตัวของตัวเองสูง

กัญญลักษณ์ นิลพิสิษฐ์ (2562) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันวาย หมายถึง ประชากรที่เติบโตในช่วงที่มีการพัฒนาของวิทยาการและเทคโนโลยี สามารถทำหลายสิ่งได้ในเวลาเดียวกัน ลักษณะนิสัยของคนเจเนอเรชันนี้ต่อการปฏิบัติงานมีความมั่นใจในตนเอง ชอบงานที่ทำท้าทายมีความคิดสร้างสรรค์ชอบปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลากหลาย ชอบการปฏิบัติงานเป็นทีมในทางกลับกันลักษณะนิสัยอีกด้านที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานคือ มีความอดทนต่ำ สมาธิสั้น มีความคาดหวังสูง เน้นการใช้ชีวิตมากกว่าปฏิบัติงานหนัก ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ เน้นการปฏิบัติงานเพื่อเงิน

คล้ายคลึงกับ พัชรีย์ สุขโชค (2564) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เติบโตขึ้นมาอยู่ในช่วงของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยี การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมส่งผลให้กลุ่มเจเนอเรชันวาย มีความทันสมัยและรอบรู้ในเรื่องเทคโนโลยี การสื่อสาร สามารถเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุป เจเนอเรชันวาย จึงหมายถึง คนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2524-2543 คน Gen Y เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล มีแนวคิดเป็นของตัวเอง แต่ในแง่บุคลิกและการปฏิบัติงานสามารถรับฟังความเห็น มีความมั่นใจ สามารถปฏิบัติงานหลายๆอย่างไปพร้อมกันได้ สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานได้ดี รวมถึงยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และทะเยอทะยานในการปฏิบัติงาน แต่ให้ความสำคัญกับเรื่องของความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความสุขควบคู่ไปด้วย แต่ในทางกลับกันมักมีตัวเองเป็นจุดศูนย์กลาง มีความอดทนต่ำ และไม่ชอบอยู่ในกรอบ ซึ่งลักษณะของเจเนอเรชันวายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนกลุ่มนี้ต้องการสร้างสมดุลเวลาให้กับตัวเองทั้งในการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ทำให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนงานเพื่อมองหาองค์กรที่สามารถตอบสนองความคิดและพฤติกรรมของคนในเจเนอเรชันนี้

ซึ่งปัจจุบันคนในกลุ่มเจเนอเรชันวายถือว่าเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ที่ทั่วโลกให้ความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรม แนวคิด เพื่อที่จะสื่อสารได้อย่างเข้าใจ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่อยู่ในวัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ในยุคปัจจุบันที่โลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในด้านเทคโนโลยีล้วนส่งผลต่อพฤติกรรม และมีผลที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของคนในยุคปัจจุบันที่ต่างมองหาคุณภาพ

ชีวิตที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน จึงทำให้กลุ่ม Gen Y เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต แต่เป็นกลุ่มที่มีระดับความผูกพันกับองค์กรน้อยที่สุด (กรุงเทพมหานคร, 2562)

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับ Generation Z

Generation Z หรือ Gen Z หมายถึง ผู้ที่เกิดใน พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565)

เจนเนตร โอयरานอาร์กซ์ (2560) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันแซต หมายถึง เป็นกลุ่มประชากรที่เกิดและเติบโตมาพร้อมกับความสะดวกสบายทางเทคโนโลยีมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารจะใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลให้ขาดทักษะการสื่อสารแบบตัวต่อตัว อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวดเร็วผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ได้ตลอดเวลา มีความเอาแต่ใจตัวเองเป็นหลัก ในด้านการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานในปัจจุบัน

ณัฐธิดา จักรภีศิริสุข (2563) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันแซต หมายถึง เป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารรอบตัวที่ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องสามารถเชื่อมต่อทั่วโลกได้อย่างง่ายดาย เป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองและมีความเป็นตัวของตัวเองสูง จึงทำให้คนกลุ่มนี้ชอบปฏิบัติงานคนเดียวมากกว่าการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานกลุ่ม พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานหนัก แต่เป็นการปฏิบัติงานหนักที่พัฒนาขึ้นอย่างชาญฉลาดแล้ว ถือได้ว่าคนกลุ่มนี้เป็นความหวังขององค์กรรุ่นใหม่

นิติกร คงเกียรติกุล (2563) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันแซต หมายถึง กลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่แวดล้อม มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว ติดโลกออนไลน์ มีทักษะการตัดสินใจและทำอะไรได้อย่างรวดเร็ว ในด้านการติดต่อสื่อสารจะสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ทางด้านความคิดมีความเปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้น มีความกล้าแสดงออก มีความมั่นใจสูง มีแนวโน้มเป็นมนุษย์หลายงาน อดทนต่ำ ชอบปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกัน

และ พชร สุขวิบูลย์ (2563) ได้ให้ความหมายเจเนอเรชันแซต หมายถึง เป็นประชากรกลุ่มอายุน้อยที่สุดเกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาแล้วอย่างจริงจังถือเป็นเด็กยุคดิจิทัลที่ทุกอย่างเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือคนในโลกโซเชียลได้อย่างเปิดกว้างเพื่อนจึงมี

ความหมาย มีอิสระมากขึ้น กล้าที่จะเรียนรู้กล้าที่จะแสดงออก ชอบที่จะลองเจอกับสิ่งใหม่ๆ และค่อยๆ สร้างจนเป็นตัวเองขึ้นมา

กล่าวโดยสรุป เจเนอเรชันแซต จึงหมายถึง คนที่เกิด พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป โดยกลุ่มคน Gen Z เกิดมาท่ามกลางความเจริญของเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกรอบด้าน ติดโลกออนไลน์และรับข้อมูลข่าวสารมากมายอย่างรวดเร็ว เชื่อในสิ่งที่มีข้อมูลรองรับ ในด้านความคิด มีการตัดสินใจทำอะไรอย่างรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอยเนื่องจากคุ้นชินกับความเร็วและทันเวลาและโหยหาความสุขส่วนตัว ในด้านการปฏิบัติงานมีมุมมองที่เปิดกว้างทางความคิดและยอมรับความแตกต่าง แต่มีแนวโน้มว่าจะเลือกงานที่เงินดีมากกว่างานที่ชอบ เน้นการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น มี Work Life Balance จึงทำให้คนในกลุ่มนี้ไม่รู้สึกรัดตัวติดกับองค์กรมาก ทำให้ผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวจึงไม่สามารถดึงดูดใจคนในกลุ่มนี้ได้ แต่ต้องมีปัจจัยอื่นๆ ในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ชีวิตเกิดความสมดุลและตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ในอนาคต Generation Z คิดเป็นประมาณหนึ่งในสี่ของจำนวนประชากรไทย (19% ของจำนวนประชากรไทยทั้งหมด) จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคมไทยในหลายด้านส่งผลให้หลายๆ ภาคส่วนต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือ ปรับปรุงโครงสร้างต่างๆ ให้ตอบโจทย์แก่ตลาดแรงงานมากขึ้น ทั้งนี้การเริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานของ Gen Z ก็เป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องเตรียมพร้อมในการรับมือ นอกจากนี้บุคคลในองค์กรที่มีความแตกต่างกันทางด้านความคิดและลักษณะการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องมีการบริหารจัดการให้ดี ในด้านการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงถือเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ ควรเตรียมพร้อมเพื่อรับมืออยู่เสมอ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564)

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากอยู่ในกลุ่มช่วงอายุที่กำลังเป็นกลุ่มประชากรที่สำคัญของตลาดแรงงาน ที่จะมาเป็นส่วนสำคัญในอนาคตที่เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ และทั้งในกลุ่มเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีทักษะความสามารถและการปฏิบัติงานที่หลากหลายเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร และเป็นกำลังที่สำคัญในการขับเคลื่อน รวมถึงมีศักยภาพเป็นผู้บริหารองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ชีวิตในด้านต่างๆ ของการปฏิบัติงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการคงอยู่กับองค์กร อาทิ รายได้ ความปลอดภัย ความสมดุลในการปฏิบัติงานและชีวิต รวมถึงการเรียนรู้การพัฒนา และมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มาเป็นปัจจัยที่จะดึงดูดและรักษาบุคลากรขององค์กรที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องเรียนรู้วิธีที่จะรักษาบุคลากรเหล่านี้เพื่อเป็นพลังสำคัญที่ให้องค์กรพัฒนาและดำเนินการขององค์กรให้ยังคงประสิทธิภาพและสามารถดำเนินต่อไปได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ณัฐกร กิริติลาภิน (2560) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่ต่างกันออกไปมีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถแบ่งประเภทของการติดต่อสื่อสารออกเป็นหลายประเภทแตกต่างกันออกไปซึ่งอาจจะแบ่งออกตามการติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 ทิศทาง ได้แก่

1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงกว่าลงมายังระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร เป็นการควบคุมการดำเนินงานในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนมากจะเป็นในเรื่องของวัตถุประสงค์ นโยบายวิธีการคำสั่งการขอร้องไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กร และลงไปถึงผู้ซึ่งจะใช้เป็นในรูปแบบของคำสั่งให้ปฏิบัติการเช่น นโยบาย คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาระดับต่ำหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีจุดมุ่งหมายคือ เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลหรือสั่งงานมายังผู้ปฏิบัติงาน หากการสื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติไม่ชัดเจนจะกลายเป็นข่าวลือ การนิินทา ว่าร้ายหรือการพูดปากต่อปากไม่เป็นความจริงได้ ข้อดีคือ ช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร เนื่องจากการสื่อสารที่ชัดเจนในครั้งเดียว

2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นไปยังระดับที่สูงกว่าในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารรูปแบบนี้ คือเป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลอย่างไรโดยรายงานข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปยังผู้บังคับบัญชา ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตอบสนองตามคำสั่งของพนักงาน การไหลของข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้การเก็บข้อมูลข่าวสารส่งผ่านไปสู่ระดับที่สูงกว่าผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เหมือนผู้รับแจ้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลระดับล่างทำให้ทราบว่าการระดับล่างทำอะไรอยู่อะไรเป็นปัญหาของพวกเขาอะไรที่ควรแนะนำให้พวกเขาต้องปรับปรุง และปรับอย่างไรที่พวกเขามีความรู้สึกเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอ หรือ ข้อเรียกร้องจากพนักงาน และข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อ

เอาใจผู้บริหาร การสื่อสารรูปแบบนี้สำคัญมาก จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

3. การสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันตามแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการนำข้อมูลต่างหน่วยงานระดับเดียวกันมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กรการติดต่อสื่อสารในลักษณะเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันช่วยกันปฏิบัติงานปรึกษาหารือหรือการปฏิบัติงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปแบบของการปรึกษาหารือ การสื่อสารนี้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ปรึกษาหารือ บอกกล่าวข่าวสาร ข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สร้างความเป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4.การสื่อสารแบบแนวไขว้ (Cross channel Communication) การติดต่อระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงาน หรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบนี้คือเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงาน หรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้เพราะจะทำให้งานล่าช้า และเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยรวมได้ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบข้ามแผนกหรือข้ามระดับ โดยเป็นการสื่อสารจากฝ่าย หนึ่งฝ่ายใดในประเด็นที่เป็นเรื่องสำคัญที่อีกฝ่ายต้องรับรู้หรือจำเป็นต้องหารือร่วมกัน เป็นการสื่อสารทุกแบบของการติดต่อสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่าง การติดต่อ สื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน

Chester I.B. (1968, อ้างถึงใน ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย ,2554) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

นอกจากนี้ พรพนพพร โภคัง (2554, อ้างถึงใน ณิชภา วัฒนาพิชกุล, 2564) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในสมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ

สรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารเพราะก่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการรับ – ส่ง ข้อมูล การดำเนินงาน การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ การรับทราบกฎเกณฑ์ และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 ทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของณัฐกร กิริติลาภิน (2560) ดังกล่าวมาพัฒนาใช้ในการทำกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงาน

เพ็ญพิชชา ตังมาลา (2553) ได้สรุปไว้ว่า งานที่มีความสุขควรประกอบด้วย การทำงานด้วยความสนุกสนานท้าทาย ความเป็นอิสระ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดีรวมถึงมีสถานที่ทำงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข อาจกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานมาจากหลายปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละคน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

เจริญชัย เพ็งสว่าง (2553) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ พึงพอใจกับงานที่ทำเช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมการทำงานและความรับผิดชอบ มีความร่วมมือในการทำงาน มีพลัง มีความรู้สึกที่ดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ มุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จด้วยความขยัน ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ และความซื่อสัตย์ และเมื่อพวกเขาเห็นบางสิ่งที่ไม่ดี จะรู้สึกผิดหวัง และต้องการแก้ไขให้ถูกต้อง

Manion (2006 อ้างถึงใน ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) กล่าวว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการเรียนรู้ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเองแสดงออกโดยการยิ้มและหัวเราะ นอกจากนี้ยังเป็นอารมณ์เชิงบวกที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเช่นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างสมเหตุสมผลและมีผล ส่งผลให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันเป็นผลมาจากความสำเร็จของการดำเนินงานอารมณ์เชิงบวกเช่นความสุขและความสุขทำให้

สถานที่ทำงานน่ารื่นรมย์ บุคลากรที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และมีความรู้สึกที่ดีกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้มันอยู่ในองค์กร

รัศมี ธัญธร (2550 อ้างถึงใน ญัฐชยา ศรีจันทร์, 2560) ให้ความหมายว่า ความสุขในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกของความสุขที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน วิธีที่ดีมาจากการรับรู้ข้อมูลจากการดำเนินงานประจำวัน

วิณา มิ่งเมือง (2551 อ้างถึงใน ญัฐชยา ศรีจันทร์, 2560) ให้ความหมายของความสุขในการปฏิบัติงานว่าเป็นความสุขที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นความสุขที่ได้จากตัวงาน ซึ่งต้องจัดการกับงาน หรือปฏิบัติต่องานให้ถูกต้องเหมาะสม โดยสร้างความรู้สึทางบวกต่องานจากการมองเห็นคุณค่าในงาน

กล่าวโดยสรุปความสุขในงานหมายถึง ความสามารถในการคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจในการทำงาน ความพยายามบรรลุเป้าหมายในการทำงานของบุคคลความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจในด้านบวก หรืออารมณ์ที่แสดงออกจากการใช้ชีวิตในการทำงานในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จากการการทำงาน รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจกับความรับผิดชอบในการทำงาน รู้สึกคุ้มค่ามีคุณค่ากับการทำงานและการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานเป็นความรู้สึกชอบหรือมีความสุขจากงานที่ได้ทำ

2.3.2 องค์ประกอบของความสุขในการปฏิบัติงาน

Manion (2003 อ้างถึงใน ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ ,2559) อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุข 4 องค์ประกอบ คือ

1) ความสัมพันธ์เป็นพื้นฐานสำหรับความสัมพันธ์ของบุคลากรในที่ทำงาน เมื่อบุคคลมารวมตัวกันเพื่อทำงานสังคมการทำงานจะเกิดขึ้น สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรที่พวกเขาทำงาน ด้วยให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาที่เป็นมิตรการสนับสนุนและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มิตรภาพระหว่างงานและบุคลากร

2) ความรักในงานคือการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันกับงานโดยตระหนักว่ามีภาระในการทำงานให้สำเร็จ มีความสุขในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นกับงาน รู้สึกดีกับการทำงาน สนุกสนาน รู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงาน

3) ความสำเร็จในการทำงานคือการยอมรับว่าได้ทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายเพื่อให้บรรลุความสำเร็จและรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต

4) การยอมรับว่าตัวเองได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานได้รับความคาดหวังและความไว้วางใจในการปฏิบัติงานที่ดี

Diener (2003 อ้างถึงใน ถิรัตน์ พิมพาภรณ์, 2559) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคลที่นำมา ซึ่งความสุขในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ความพึงพอใจในชีวิต โดยบุคคลหนึ่งจะพอใจกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ มีการบรรลุเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถทำตามความตั้งใจ มีเหตุผลเข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว 2) ความพึงพอใจในการทำงาน คนทำในสิ่งที่เขารักและสนุกกับการพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมีความสุข เมื่องานที่ทำสำเร็จตามเป้าหมายเช่นเดียวกับการทำงานเพื่อประโยชน์ของตัวเองและสังคม 3) ผลในเชิงบวก คนมีอารมณ์ของการมีความสุขกับสิ่งที่ดีในขณะที่ทำงาน เชื่อในสิ่งที่พวกเขาทำตระหนักถึงความดีและประโยชน์ของงานที่ทำ และ 4) ผลกระทบเชิงลบ อารมณ์หรือความรู้สึกของความทุกข์กับสิ่งเลวร้ายที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่นความหงุดหงิด ความเบื่อ ความเศร้าโศก ความไม่สบายใจ เป็นต้น เมื่อบุคคลเห็นการกระทำที่ไม่สุจริตหรือไม่ถูกต้องพวกเขาต้องการปรับปรุง

Warr (1990 อ้างถึงใน ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561) กล่าวว่าความสุขในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความรื่นรมย์ในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานด้วยความรู้สึกเพลิดเพลินในที่ทำงานและไม่มี ความกังวลใด ๆ ในการดำเนินการ 2) ความพึงพอใจในงาน (ความสุข) คือความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยรู้สึกเพลิดเพลิน มีความสุข ความพึงพอใจ ความเต็มใจ สนใจ พอใจ และเต็มใจที่จะทำงาน และ 3) การตรวจสอบตนเอง เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานด้วยความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานด้วยความคล่องตัว ความรวดเร็ว และมีชีวิตชีวาในการทำงาน

Gavin and Mason (2004 อ้างถึงใน ณัฐปภัสร ตั้งพานทอง, 2560) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจโดยความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) อิศระในการทำงานหมายถึงบุคคลที่มี

ความสามารถในการคิด เลือกละเอียดสิ่งที่ต้องการและพลังในการตัดสินใจทำให้บุคคลพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนเอง 2) ความรู้คือผลลัพธ์ที่สำคัญในการตัดสินใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการรู้วิธีใช้ความรู้ สร้างความคิดสร้างสรรค์และใช้ความรู้เพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความสามารถเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถปฏิบัติได้โดยการจัดฝึกอบรมที่หลากหลาย เพื่อสะสมความรู้ และความเชี่ยวชาญที่เพิ่มขึ้น

พินัย วัฒนารสกุล (2551 อ้างถึงใน สุมาลี ดวงกลาง, 2560) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ปัจจัยของความสุภาพ ความสุข นั้นประกอบด้วยความสุข (Well-being) เป็นระดับการตอบสนองต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความคิดเชิงบวก การไม่มีความเครียดหรือความ กังวลใจ มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งการผูกมิตรและการสื่อสารที่ชัดเจน ประกอบด้วยทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสุขทางกาย ความสุขทางใจ ความสุขทางสังคม และความสุขทางจิตวิญญาณ

โดยจากการศึกษาทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความสุภาพ พินัย วัฒนารสกุล (2551) สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ความสุขทางกาย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศการปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับการครองชีพ

2) ความสุขทางใจ หมายถึง ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานที่มีความแปลกใหม่ ทำทาย ตลอดจนตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน

3) ความสุขทางสังคม หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงใน ชีวิต การได้รับสวัสดิการที่ดี และความเอื้ออาทรมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน

4) ความสุขทางจิตวิญญาณ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพ สมรรถภาพ ที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นความสุขในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่ตอบสนองความต้องการของ บุคคลส่งผลให้บุคคลเกิดความสุขในการปฏิบัติงานของตนเอง มีความคิดเชิงบวก การไม่มีความเครียด หรือความกังวลใจ มีความจริงใจกับเพื่อนร่วมงาน มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดี ความสามัคคี รวมทั้งการผูกมิตร และการสื่อสารที่ชัดเจน ส่งผลให้องค์ประกอบของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานนำมาใช้ในการ พัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็นผลให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกมีความสุขและความผูกพันกับองค์กร อีกทั้ง ยังเป็นส่วนที่ทำให้รู้สึกสอดคล้องกับวิถีชีวิตและการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของพินัย วัฒนารสกุล (2551) ประกอบด้วย 1) ความสุขทางกาย 2) ความสุขทางใจ 3) ความสุขทางสังคม

และ4) ความผาสุกทางจิตวิญญาณ มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และพัฒนานำมาใช้ในเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรดังต่อไปนี้

Kahn (1990 อ้างถึงใน ยสบรร อำนวย, 2564) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า หมายถึงการแสดงออกในการทำงานของพนักงานโดยไม่มีผลกระทบเชิงลบต่ออาชีพหรือสถานะ การดำเนินงานของพวกเขา พนักงานมีความพร้อมทางจิตใจ (ความพร้อมทางจิตวิทยา) คือ การรับรู้ว่าคุณค่าพร้อมทั้งทางร่างกายอารมณ์และจิตใจเพียงพอที่จะดำเนินการได้ตลอดเวลา

Koene, Vogelaar and Soeters (2002 อ้างถึงใน ยสบรร อำนวย, 2564) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่ดีซึ่งขับเคลื่อนโดยพฤติกรรมที่เป็นผู้นำในองค์กร

Hrebiniak and Alutto (1972 อ้างถึงใน กาญจนา พันธุ์ศรีทุม, 2559) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า หมายถึง เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรับรู้ว่าการได้รับผลตอบแทนคุ้มค่ากับการลงทุนทำงานมาก ความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

Albrecht (2010 อ้างถึงใน มนตรี ศรีราชพัฒน์ และศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, 2561) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรคือ ความผูกพันที่เกิดจากแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงบทบาทการปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กร

Mehrzi & Singh (2016 อ้างถึงใน พูนสวัสดิ์ แก้วเกียรติสกุล, 2563) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิผลมากขึ้น และแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในวิชาชีพ เชื่อถือในทีมและประสบการณ์ของพวกเขา

Gallan & Martins (2018 อ้างถึงใน เจนพจน์ ชำนาญ, 2562) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่าหมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นความมุ่งมั่นทางอารมณ์ และทางปัญญาที่พนักงานแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและองค์กรของพวกเขา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ความสามารถของพนักงานและการแสดงออกในด้านต่างๆทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจที่พร้อมจะดำเนินการให้กับองค์กรได้ตลอดเวลา เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมต่อองค์กรของพนักงานด้วยความเต็มใจ ความทุ่มเท ความเพียร ความจงรักภักดี ความกระตือรือร้นในหน้าที่ ความมุ่งมั่น และแสดงออกโดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานและองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.4.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กร หากบุคลากรมีความผูกพันในระดับสูงต่อองค์กรจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรอุทิศความพยายามในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ หากในองค์กรมีบุคลากรที่ผูกพันต่อองค์กรย่อมส่งผลในทางบวกและถือเป็นข้อได้เปรียบกว่าองค์กรอื่นๆที่บุคลากรไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรในฐานะเจ้าขององค์กร มีอุดมการณ์และมีเป้าหมายร่วมกัน และหากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถรักษาสถานะความเป็นสมาชิกขององค์กรได้คงอยู่ยาวนานกว่าบุคลากรที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ก่อให้เกิดความสุข ความยินดี ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่กับองค์กร

Macey และคณะ (2009 อ้างถึงใน ยสบรร อำนวย, 2564) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรในด้านของสินทรัพย์ผลกำไร และมูลค่าทางการตลาด

Bates (2004 อ้างถึงใน ยสบรร อำนวย, 2564) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ผลกำไร ความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการรักษาพนักงานและความสำเร็จขององค์กร

Steers (1977 อ้างถึงใน สุชาติ อุดลย์บุตร, 2561) กล่าวว่า ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็น พฤติกรรมที่สมาชิกใน

องค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกในองค์การ แสดงตนเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน และเต็มใจที่จะอุทิศกำลัง กายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์การ 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

Bruce (1974 อ้างถึงใน กัญจน์ชญญา สัมมาทรัพย์ อรรถพ จินะวัฒน์ และรัตนาดวงแก้ว, 2561) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถช่วยทำนายจำนวนคนที่เข้าและออกจากงาน กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความมุ่งมั่นในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพราะพวกเขาคิดว่าพวกเขาสามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร พนักงานที่มีความสัมพันธ์สูงกับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ลดแรงกระตุ้นภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้โดยบุคลากรในองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

นอกจากนี้สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) กล่าวว่า หากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันกับองค์กรพนักงานจะก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีอัตราการขาดงานต่ำ ผู้ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์กรจะหายไปเป็นเสมอ พนักงานที่มีส่วนร่วมในองค์กรมีโอกาสน้อยที่จะลาออกมากกว่าพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและมีแนวโน้มที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะยินดีทำงานให้กับองค์กร และนำไปสู่ความพยายาม และเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปความสำคัญของความผูกพันได้ว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรทำให้บุคลากรใช้ความสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เป็นแรงกระตุ้นทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์ให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกแก่องค์กรทั้งด้านความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ในด้านของสินทรัพย์ผลกำไรและมูลค่าทางการตลาด ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เพิ่มอัตราการคงอยู่ของพนักงาน และเป็นปัจจัยนำความสำเร็จมาสู่องค์กรได้

2.4.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen and Meyer, 1990 อ้างถึงใน บุศรา ก้อนทรัพย์, 2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องของความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็น

สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความผูกพันต่อองค์กร ความภาคภูมิใจรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในระดับสูงต่อองค์กรโดยการสร้างผลงานที่ดี 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความคิดของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลทำเพื่อองค์กรและผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรจะแสดงในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่องในการปฏิบัติงานว่าจะทำงานร่วมกับองค์กรต่อไปหรือย้ายไปสู่การเปลี่ยนแปลง และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมทางสังคมหรือบรรทัดฐานคือสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อให้สิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงในรูปแบบของความภักดี การเสียสละ และความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร เพราะนั่นเป็นข้อผูกพันที่สมาชิกต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Bruce (1974 อ้างถึงใน มัทวัน เลิศวุฒิวงศา, 2564) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สมาชิกในองค์กรยินยอมที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของสมาชิกในองค์กร ความเกี่ยวข้องกับองค์กร การที่บุคลากรมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานและกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มความสามารถ และความจงรักภักดีต่อองค์กร สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Mowday et al. (1982 อ้างถึงใน สุชาติ อดุลย์บุตร, 2561) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นที่แข็งแกร่งในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิก

Steers (1977 อ้างถึงใน สุชาติ อดุลย์บุตร, 2561) กล่าวว่าหมายถึง บุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีกับองค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มุ่งมั่นและผูกพันกับองค์กรอย่างแท้จริง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Herscovitch and Meyer (2002 อ้างถึงใน กาญจนา พันธุ์ศรีทุม, 2559) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความภักดีของผู้คนในองค์กรซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อและความรู้สึกของคุณค่าและเป้าหมายขององค์กรนำไปสู่ความสำเร็จ

Strellioff (2010 อ้างถึงใน มัทวัน เลิศวุฒิวงศา, 2564) ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นภาวะทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม

แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1.พนักงานอ้างถึงองค์กรในทางบวกต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานครอบครัวและเพื่อนฝูง 2.พนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและทำงานในองค์กรด้วยความรู้สึกที่จริงใจแม้ว่าองค์กรอื่น ๆ จะให้รางวัลและการตอบสนองมากขึ้น และ 3.ภูมิใจในความรับผิดชอบในงานของพวกเขาเพราะงานของพวกเขาสามารถช่วยสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

Woodruffe (2006 อ้างถึงใน ประพันธ์ชัย กิจอุราใจ, 2561) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นการใช้พลังสติปัญญาอย่างเต็มที่ และความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึกต่องานและต้องการที่จะพยายามทำสิ่งที่ดีที่สุดในแต่ละสถานการณ์ โดยใช้ปัจจัยต่างๆในตัวบุคคลทั้งความสามารถ สติปัญญาเพื่อทุ่มเทในการทำงานให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Angle and Perry (1981 อ้างถึงใน พรหมมาตร จินดาโชติ และคณะ, 2563) ได้กล่าวว่า ความผูกพันกับองค์การประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันเชิงคุณค่า (value commitment) หมายถึง ความผูกพันที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์การ และ ความผูกพันในการคงอยู่ (commitment to stay) หมายถึง ความผูกพันที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

นอกจากนี้ธนยุทธ บุตรขวัญ (2554) ได้ให้คำนิยามว่า ความเชื่อด้านจิตวิทยาของคนต่อความผูกพันองค์กรโดยสรุปได้ว่า เป็นการที่คนยินยอมกระทำตามความต้องการขององค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากองค์กร ได้แก่ เงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา การที่คนยินยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร คือ ความยึดถือองค์กร และมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการที่คนยินยอมกระทำตามความต้องการขององค์กร คือ การยอมรับค่านิยมขององค์กรเป็นค่านิยมของตนเอง

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคลากรที่มีความศรัทธามั่นคง ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยแสดงออกทางพฤติกรรมที่ทุ่มเททำสิ่งต่างๆ พร้อมเข้าร่วมและทำกิจกรรมต่างๆให้ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรและพัฒนาให้องค์กรดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นความเต็มใจที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเกิดความผูกพันที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

Mowday, Porter, and Steers (1979 อ้างถึงใน มัทวัน เลิศวุฒิจวงศา, 2564) นำเสนอแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่นต่อองค์กร โดยได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 2 องค์ประกอบคือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่แสดงออกในรูปของความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีความคงเส้นคงวาในการ

ปฏิบัติงาน มีความพยายามในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ปฏิบัติงาน

2. ความผูกพันด้านเจตคติ โดยบุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร แนวคิดด้านเจตคตินี้มีลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ การที่บุคลากรมีทัศนคติต่อองค์กรในด้านบวก ยอมรับวิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม องค์กร ยินดีที่จะดำเนินกิจกรรมขององค์กร คิดว่าเป้าหมายตนเป็นเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร มีความเชื่อว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุด

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร คือ การที่บุคลากรพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้เกิดผลประโยชน์เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและมีความห่วงใยต่อความอยู่รอดขององค์กร

2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร คือ การที่บุคลากรมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กร มีความภาคภูมิใจและรู้สึกว่ายินดี ที่ได้ร่วมงานในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และเต็มใจที่จะบอกคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร

Marsh and Mannari (1977 อ้างถึงใน กัญจน์ชัยญา สัมมาทรัพย์ อรรถนพ จินะวัฒน์ และรัตนา ดวงแก้ว, 2561) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับความมากน้อยของความเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่บุคคลมีต่อหน่วยงานที่ตนทำอยู่เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร ความเป็นความตั้งใจและการแสดงออกของความตั้งใจของพนักงานอยากอยู่กับองค์กร ความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ และค่านิยมขององค์กร

Mathieu and Farr, n.d., (1991) (ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์, 2548 อ้างถึงใน มัทวัน เลิศวุฒิวงศา, 2564) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปฏิกิริยาของบุคลากรที่แสดงออกถึงองค์กรคือเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กร หมายความว่า บุคลากรยินดีที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและภักดีต่อองค์กรและต้องการรักษาความเป็นสมาชิกหมายความว่า บุคคลจะทุ่มเทอย่างเต็มที่ต่อความสำเร็จขององค์กร

Northcraft and Neale (1990, อ้างถึงใน จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์, 2551) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ

ได้แก่ ความศรัทธาในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีความทุ่มเทเพื่อองค์กร และมีความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร

International Survey Research, (2004 อ้างถึงใน พัทธินันท์ ศิริเมฆ, 2560) ได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคิด คือ สิ่งที่บุคลากรมีความคิดต่อองค์กรรับรู้ถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้านความรู้สึก คือ สิ่งที่บุคลากรรู้สึกต่อองค์กรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านพฤติกรรม คือ พฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกต่อองค์กร

นอกจากนี้นอกจากนี้ Kanter, (1968 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้กับองค์กรของสมาชิกในองค์กร มีความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นความผูกพันด้านความรู้สึกด้านจิตใจจึงเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดความผูกพันภายในองค์กร

Dunham, Grube, and Castaneda (1994 อ้างถึงใน พิมพ์กมล จักรานุกูล, 2559) ได้เสนอวิธีการแบ่งความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ความผูกพันด้านสภาพจิตใจ คือ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรความรู้สึกเป็นเอกภาพเกี่ยวกับองค์กร และความปรารถนาที่จะมีความผูกพันในองค์กรเนื่องจากบุคคลประสบกิจกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่ตรงตามความคาดหวังของบุคคล 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร โดยขึ้นอยู่กับการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับการรักษาสมาชิกในองค์กรกับผลประโยชน์ที่จะหายไปหากคุณออกจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากรางวัลที่น่าพอใจสำหรับการอยู่กับองค์กร การรับรู้ว่ามีทางเลือกนอกจากอยู่กับองค์กรอื่น และความยากลำบากในการหางานใหม่ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน คือ ความรู้สึกของการเป็นสมาชิกของบุคคลเป็นสิ่งที่ถูกต้องและควรทำโดยเกิดจากค่านิยมหรือความรับผิดชอบส่วนบุคคลรวมถึงการสร้างแผนภูมิความคิดที่ควรจะต้องอยู่กับองค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Dunham, Grube, and Castaneda (1994) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันทางทัศนคติที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยมีองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เพื่อมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และในส่วนของตัวแปรตาม เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร และมีความสอดคล้องกับลักษณะของพนักงานขององค์กรเอกชน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัย ภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า 1) อายุ และรายได้ของอาจารย์ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร แบบผู้นำเน้นงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง สภาพจิตมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และ 3) บรรยากาศเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อจำแนกพบว่า ปัจจัยบรรยากาศเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา เป็นปัจจัยความพึงพอใจในงานและสภาพจิตและปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช” ผลการศึกษาพบว่า 1) ช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร/Email/วารสารภายในโรงพยาบาล/Intranet/Email ส่วนตัว/Facebook/MSN 2) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีทิศทางการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด 3) เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร แต่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายที่สังกัด โดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05

โสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนาทม” ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี เป็นฝ่ายบริหารงานเป็นฝ่ายวิชาการ 2) บุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงตาม ลำดับ คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่น และการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และ 3) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้าน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จิตติมา หลักทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงาน มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายสำนักงาน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี 2) ความคิดเห็นต่อลักษณะของงานในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความหลากหลายของงาน รองลงมาคือ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ส่วนด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเจนเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทร และโอศก ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อัตราเงินเดือน แผนกงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สุมาลี ดวงกลาง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์” ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์พบว่า ความสุขในการทำงานทั้ง 8 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านการมีศีลธรรมด้านการผ่อนคลาย ด้านครอบครัวอบอุ่น ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านสังคมดีและด้านสุขภาพกายและใจดี ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่

ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ และ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสุขในการทำงานด้านสังคมดี และด้านการศึกษาหาความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวกตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสุขภาพกายและใจดีด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาศูนย์สถานพยาบาลราชทัณฑ์

อวิชพงษ์ มีคุณ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีตำแหน่งพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทและมีอายุงานต่ำกว่า 6 ปี 2) ความสุขในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

พัชรา จันทะสุคนธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้แก่พนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่า 1.การรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้แก่พนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2.ความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง 3.ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้การรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้แก่พนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้แก่พนักงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันของพนักงานในองค์กร

สุกัญญา ดีทอง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y” ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y ได้แก่ ตัวแปรด้านลักษณะงาน ตัวแปรด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ตัวแปรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรด้านสมดุลชีวิตในการทำงานตามลำดับ โดยความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก

อรสา สภาพพงษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์” ผลการศึกษาพบว่า 1) คณาจารย์ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการปฏิบัติงานทุกวัน ซึ่งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ความคิดเชิงบวก พฤติกรรม ทัศนคติต่องาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร

ภายในหน่วยงาน มีผลต่อความรู้สึกในการปฏิบัติงานการประชุมและการอบรมเกี่ยวกับเป้าหมาย หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การอบรมหรือวิธีการปรับทัศนคติเชิงบวกควรมีช่องทางการสื่อสารและการสื่อสารในลักษณะที่เปิดกว้างเพื่อแสดงความคิดเห็นได้ อิสระมากขึ้น โดยภาพรวมแล้ว อาจารย์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากระบวนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการประเมินผลงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมาก

ณัชชา ธงชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานเอกชนที่มีเพศ และประสบการณ์ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐธิดา จักรภีศิริสุข (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเอเรชั่น Y และเจนเอเรชั่น Z ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีความคล้ายกันหลายด้าน ในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของคนเจนเอเรชั่น Y และเจนเอเรชั่น Z แต่ในประเด็นด้านของความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ใช้ความคิด และสมดุลชีวิต และปัจจัยจูงใจที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเอง พบว่า เจนเอเรชั่น Z ให้ความสำคัญมากกว่าเจนเอเรชั่น Y อย่างมีนัยสำคัญ

พิศมัย เจริญพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทจินดาสุข สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กลุ่มบริษัทจินดาสุข สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) พนักงานกลุ่มบริษัทจินดาสุข สำนักงานใหญ่ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม ไม่ต่างกัน และ 2) ปัจจัย

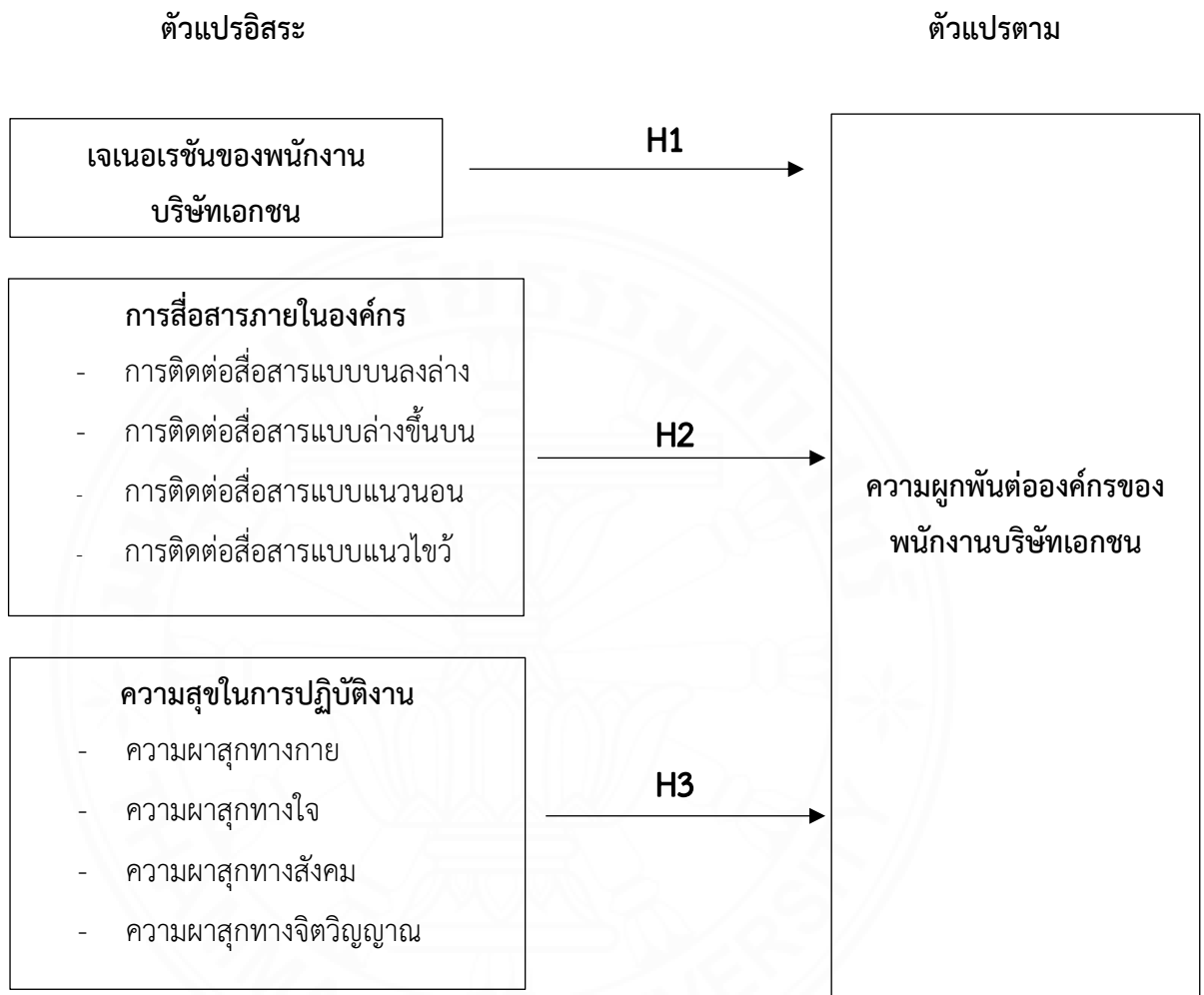
เกี่ยวกับลักษณะ และประสบการณ์ในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ และด้านผลตอบแทนโดยรวม

กรณีการ พิจารณนั และภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน แตกต่างกันพบว่ามึระดับ ความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน 2) พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง การสื่อสารภายในองค์กรในระดับสูงและความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และ 3)ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพงาน รายได้ การส่งเสริมสนับสนุน การควบคุมดูแล และการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางหรือลักษณะการสื่อสารใช้ภาษาในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 ภาพกรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z จำนวน 300 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

สูตร
$$n = \frac{1}{e^2}$$

$$n = \frac{1}{(0.06)^2}$$

$$n = 278$$

กำหนดให้ เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น = .06

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 300 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 6

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้ความสมัครใจ (Volunteer Sampling) เพื่อเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษา โดยเป็น พนักงานองค์กรเอกชนเจนอเรชัน Y และเจนอเรชัน Z โดยใช้ข้อคำถามคัดกรองคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 22 - 42 ปี สามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างเต็มที่ และเลือกเฉพาะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การเก็บตัวอย่างแบบออนไลน์ โดยใช้วิธีการกรอกในระบบ Google forms แล้วจึงนำไปลงในแหล่งสังคมออนไลน์

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจนอเรชันที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ เจนอเรชัน

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนเจนอเรชัน Y และเจนอเรชัน Z

ตัวแปรอิสระ คือ การสื่อสารภายในองค์กร ทั้ง 4 ทิศทาง ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความผาสุกทางกาย ความผาสุกทางใจ ความผาสุกทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยรวบรวมจากพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน ที่ผู้วิจัยประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม และใช้ข้อคำถามคัดกรองจำนวน 2 ข้อ โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ส่วนต่อเดือน ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน และด้านประเภทขององค์กรเอกชน มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ของณัฐกร กิตติลาภิน (2560) เกี่ยวกับทิศทางการสื่อสารภายในองค์กรมาประยุกต์ปรับใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นการเลือกระดับความเห็น 5 ระดับ (Likert Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน | จำนวน 3 ข้อ |
| 4.การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ | จำนวน 3 ข้อ |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ พิสมัย วัฒนาวรสกุล (2551) เกี่ยวกับ

ความสุขในการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นการเลือกระดับความสุข 5 ระดับ (Likert Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. ความผาสุกทางกาย | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ความผาสุกทางใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ความผาสุกทางสังคม | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ความผาสุกทางจิตวิญญาณ | จำนวน 3 ข้อ |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน เจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z โดยผู้วิจัยพัฒนาข้อคำถามตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร Dunham, Grube, and Castaneda, 1994 ให้มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กร (3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นการเลือกระดับความผูกพัน 5 ระดับ (Likert Scale) แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน | จำนวน 3 ข้อ |

โดยข้อคำถามครอบคลุมการความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเห็นของการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน เจเนอเรชัน Y และ เจเนอเรชัน Z ผู้วิจัยเลือกใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

- | | | |
|-------------|---------|--|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีการสื่อสาร/ความสุข/ความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีการสื่อสาร/ความสุข/ความผูกพันอยู่ในระดับมาก |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีการสื่อสาร/ความสุข/ความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีการสื่อสาร/ความสุข/ความผูกพันอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีการสื่อสาร/ความสุข/ความผูกพันอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กร และความสุขในการปฏิบัติงานภายในองค์กรเอกชน โดยมีลักษณะการตอบเป็นปลายเปิดสั้นๆ

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน
- 2) จัดทำนิยามศัพท์เฉพาะตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความหมายครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล
- 4) ศึกษาทบทวนแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวคิด สมมติฐาน ความเหมาะสมและความชัดเจนของคำถาม และผู้วิจัยนำความเห็นนั้นมาปรับแก้ไข ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริง
- 2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาและแก้ไขแล้วไปทดสอบจำนวน 30 ชุด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ใช้สูตร Cronbach Alpha ของ Cronbach โดยค่าความเชื่อมั่นได้ 0.70 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ โดยค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามได้ผล ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha)
การสื่อสารภายในองค์กร	0.894
การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง	
1.หัวหน้าของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ชัดเจนปฏิบัติตามได้	0.891
2.หัวหน้าของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.883
3.หัวหน้าของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	0.883
การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	
4.ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าได้อย่างเต็มที่	0.890
5.ท่านช่วยเหลือหัวหน้าในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	0.879
6.ทุกครั้งที่เกิดปัญหาหรือท่านต้องการความช่วยเหลือในการทำงานท่านแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานให้หัวหน้าได้	0.887
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	
7.เพื่อนร่วมงานในแผนกของท่านช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานอย่างได้เป็นอย่างดี	0.960
8.ท่านแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	0.961

ตารางที่ 3.1

แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (ต่อ)

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	
9.เพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากท่านได้ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน	0.961
การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้	
10.ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆได้ดี	0.883
11.ท่านติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆเพื่อให้ลดขั้นตอนในการทำงานให้รวดเร็วขึ้นได้	0.881
12.ท่านได้แย้งและแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆได้	0.882
ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	0.930
ความผาสุกทางกาย	
1.ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดวางโต๊ะ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ อากาศที่ถ่ายเท เป็นต้น	0.929
2.การได้สวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลด้านสุขภาพพื้นฐานจากองค์กรของท่าน	0.992
3.ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับค่าครองชีพ	0.928

ตารางที่ 3.1

แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (ต่อ)

ความผาสุกทางใจ	
4.ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.925
5.การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร	0.923
6.การได้รับความไว้วางใจให้ตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน	0.921
ความผาสุกทางสังคม	
7.การมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงาน	0.924
8.ความเหมาะสมของสวัสดิการที่ได้รับ	0.923
9.มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	0.929
ความผาสุกทางจิตวิญญาณ	
10.ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อความมั่นใจในการทำงาน	0.959
11.ได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ	0.959
12.การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.959
ความผูกพันต่อองค์กร	0.927
ด้านจิตใจ	
1.ท่านมีความสุขมากที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้	0.912
2.ท่านมักพูดถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในด้านที่ดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กรนี้	0.913

ตารางที่ 3.1

แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (ต่อ)

ด้านจิตใจ	
3.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรของท่านในด้านชมเชยองค์กร	0.914
ด้านการคงอยู่	
4.ท่านมีฐานะทางการเงินน่าพอใจในปัจจุบันเป็นเพราะรายได้จากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่	0.930
5. องค์กรมอบหมายตำแหน่งงานเหมาะสม และตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	0.915
6.การลาออกหรือเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น เป็นเรื่องที่ยากสำหรับท่าน	0.930
ด้านบรรทัดฐาน	
7.ท่านคิดว่าความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ดี	0.926
8.ท่านช่วยเหลือและเสียสละให้กับองค์กรได้ หากองค์กรเผชิญกับปัญหา	0.916
9.ท่านภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในองค์กร	0.911

ดังนั้นในภาพรวมทุกด้านและรายข้อ มีค่า Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.70 หมายความว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยใช้การตอบแบบสอบถามผ่าน Google Forms และเก็บตัวอย่างแบบออนไลน์ โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ได้แก่

- 1) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออนไลน์ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง และขอความอนุเคราะห์จากพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ในการตอบแบบสอบถาม
- 2) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566
- 3) สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 300 ชุด
- 4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม หากมีแบบสอบถามมีข้อมูลการตอบไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบถ้วน และผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษานำมาจัดทำแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องทำแบบสอบถามคัดกรอง เพื่อเป็นการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายในการทำวิจัย พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลครบไม่น้อยกว่า 300 ชุด และจะดำเนินการในขั้นต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะทางประชากร ประกอบไปด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน และประเภทขององค์กรเอกชน
- 2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ประกอบด้วย การสื่อสารภายในองค์กร และความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ด้วยสถิติ T-test
- 2) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน โดยใช้สถิติ Multiple regression ด้วยวิธี Stepwise

ตารางที่ 3.2

สรุปสมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และสถิติที่ใช้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
สมมติฐานที่ 1 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	Independent Samples t-test
สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

- 4.1 ลักษณะทางประชากร
- 4.2 การสื่อสารภายในองค์กร
- 4.3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน
- 4.4 ความผูกพันต่อองค์กร
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ลักษณะทางประชากร

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	111	37.0
หญิง	189	63.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 63.0 เป็นเพศหญิง และส่วนที่เหลือร้อยละ 37.0 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงปีเกิด

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจนเนอเรชั่น Z	119	39.7
เจนเนอเรชั่น Y	181	60.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 60.3 เกิดในช่วงเจนเนอเรชั่น Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 – 2543) และส่วนที่เหลือร้อยละ 39.7 เกิดในช่วงเจนเนอเรชั่น Z (เกิด พ.ศ. 2544)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.0
ปริญญาตรี	273	91.0
สูงกว่าปริญญาตรี	24	8.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 91.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 8.0 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 1.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	7	2.3
15,001 - 30,000 บาท	165	55.0
30,001 - 50,000 บาท	114	38.0
ตั้งแต่ 50,001 บาท	14	4.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 55.0 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท รองลงมา คือ ร้อยละ 38.0 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 4.7 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาท และร้อยละ 2.3 มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	128	42.7
5 - 10 ปี	94	31.3
มากกว่า 10 ปี	78	26.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.7 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา คือ ร้อยละ 31.3 มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และ ร้อยละ 26.0 มีประสบการณ์การปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทขององค์กรเอกชน

ประเภทขององค์กรเอกชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
องค์กรเอกชนไทย	255	85.0
องค์กรเอกชนต่างชาติ	45	15.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 85.0 ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนไทย และส่วนที่เหลือร้อยละ 15.0 ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนต่างชาติ

4.2 การสื่อสารภายในองค์กร

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร

ประเด็น	ระดับพฤติกรรม					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย เลย/ น้อย ที่สุด			
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง							4.25 (บ่อยที่สุด)	0.553
1. หัวหน้าถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานได้ชัดเจนปฏิบัติ ตามได้	103 (34.3)	165 (55.0)	27 (9.0)	5 (1.7)	-	300 (100.0)	4.22 (บ่อยที่สุด)	0.673
2. หัวหน้าส่งเสริมให้มี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	109 (36.3)	146 (48.7)	37 (12.3)	8 (2.7)	-	300 (100.0)	4.18 (บ่อย)	0.748
3. หัวหน้าแจ้งข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบายของ องค์กรให้ทราบอยู่เสมอ	147 (49.0)	113 (37.7)	37 (12.3)	2 (0.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.34 (บ่อยที่สุด)	0.744
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน							4.08 (บ่อย)	0.491
1.สามารถแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานต่อหัวหน้าได้ อย่างเต็มที่	96 (32.0)	141 (47.0)	58 (19.3)	5 (1.7)	-	300 (100.0)	4.09 (บ่อย)	0.757

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับพฤติกรรม					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย เลย/ น้อย ที่สุด			
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน							4.08 (บ่อย)	0.491
2.สามารถช่วยเหลือ หัวหน้าในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี	76 (25.3)	172 (57.3)	50 (16.7)	2 (0.7)	-	300 (100.0)	4.07 (บ่อย)	0.665
3.ทุกครั้งที่เกิดปัญหาหรือ ต้องการความช่วยเหลือใน การทำงาน สามารถแจ้ง ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ทำงานให้หัวหน้าได้	77 (25.7)	171 (57.0)	51 (17.0)	1 (0.3)	-	300 (100.0)	4.08 (บ่อย)	0.659
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน							4.13 (บ่อย)	0.531
1.เพื่อนร่วมงานในแผนก ช่วยเหลือซึ่งกันและกันใน การทำงานอย่างได้เป็น อย่างดี	95 (31.7)	160 (53.3)	43 (14.3)	2 (0.7)	-	300 (100.0)	4.16 (บ่อย)	0.680

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับพฤติกรรม					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย เลย/ น้อย ที่สุด			
ด้านการติดต่อสื่อสารแนวนอน							4.13 (บ่อย)	0.531
2.สามารถแลกเปลี่ยน ทัศนคติกับเพื่อนร่วมงาน ได้ทั้งเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว	94 (31.3)	151 (50.4)	43 (14.3)	9 (3.0)	3 (1.0)	300 (100.0)	4.08 (บ่อย)	0.813
3.เพื่อนร่วมงานรับฟัง ปัญหาและคำแนะนำจาก ตนได้ถึงแม้จะมีความคิด เห็นที่ไม่ตรงกัน	102 (34.0)	148 (49.3)	46 (15.4)	4 (1.3)	-	300 (100.0)	4.16 (บ่อย)	0.723
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้							4.20 (บ่อย)	0.502
1.สามารถประสานงานกับ เพื่อนร่วมงานในแผนก อื่นๆได้ดี	104 (34.7)	168 (56.0)	26 (8.7)	2 (0.7)	-	300 (100.0)	4.24 (บ่อย ที่สุด)	.632

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับพฤติกรรม					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	ไม่เคย เลย/ น้อย ที่สุด			
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้							4.20 (บ่อย)	0.502
2.สามารถติดต่อ ประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้ลดขั้นตอนในการ ทำงานให้รวดเร็วขึ้นได้	98 (32.7)	158 (52.7)	43 (14.3)	1 (0.3)	-	300 (100.0)	4.17 (บ่อย)	0.673
3.สามารถโต้แย้งและแสดง ความคิดเห็นเรื่องการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน แผนกอื่นๆได้	110 (36.7)	139 (46.3)	47 (15.7)	3 (1.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.18 (บ่อย)	0.750

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง ในระดับบ่อยที่สุด (4.25) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับบ่อย (4.20) ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนในระดับบ่อย (4.13) และน้อยที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับบ่อย (4.08) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยที่สุด (4.25) โดยมีพฤติกรรมบ่อยที่สุดในประเด็นหัวหน้าแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ (4.34) รองลงมา คือ หัวหน้าถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ชัดเจนปฏิบัติตามได้ ในระดับบ่อย (4.22) และหัวหน้าส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในระดับบ่อย (4.18) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อย (4.08) โดยมีพฤติกรรมบ้อยในประเด็นสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าได้อย่างเต็มที่ (4.09) รองลงมา คือ ทุกครั้งที่เกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน จะสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานให้หัวหน้าได้ในระดับบ้อย (4.08) และสามารถช่วยเหลือหัวหน้าในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีในระดับบ้อย (4.07) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อย (4.13) โดยมีพฤติกรรมบ้อยในประเด็นเพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากตนได้ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน (4.16) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานในแผนกช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานอย่างได้เป็นอย่างดีในระดับบ้อย (4.16) และสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวในระดับบ้อย (4.08) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อย (4.20) โดยมีพฤติกรรมบ้อยที่สุดในประเด็นสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆได้ดี (4.24) รองลงมา คือ สามารถโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆได้ในระดับบ้อย (4.18) และสามารถติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆเพื่อให้ลดขั้นตอนในการทำงานให้รวดเร็วขึ้นได้ในระดับบ้อย (4.17) ตามลำดับ

4.3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน

ประเด็น	ระดับความสุข					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความผาสุกทางกาย							4.28 (มากที่สุด)	0.484
1.ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดวางโต๊ะ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ อากาศที่ถ่ายเท เป็นต้น	99 (33.0)	180 (60.0)	19 (6.3)	2 (0.7)	-	300 (100.0)	4.26 (มากที่สุด)	0.597
2.การได้สวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลด้านสุขภาพพื้นฐานจากองค์กร	111 (37.0)	159 (53.0)	24 (8.0)	6 (2.0)	-	300 (100.0)	4.25 (มากที่สุด)	0.684
3.ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับค่าครองชีพ	146 (48.7)	120 (40.0)	28 (9.3)	5 (1.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.35 (มากที่สุด)	0.745
ด้านความผาสุกทางใจ							4.10 (มาก)	0.547
1.ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	113 (37.7)	149 (49.7)	34 (11.3)	3 (1.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.23 (มากที่สุด)	0.712

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความสุข					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านความผาสุกทางใจ							4.10 (มาก)	0.547
2.การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร	88 (29.4)	156 (52.0)	54 (18.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.09 (มาก)	0.713
3.การได้รับความไว้วางใจให้ได้ตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน	81 (27.0)	147 (49.0)	65 (21.7)	4 (1.3)	3 (1.0)	300 (100.0)	3.99 (มาก)	0.795
ด้านความผาสุกทางสังคม							4.21 (มากที่สุด)	0.464
1.การมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงาน	111 (37.0)	145 (48.4)	43 (14.3)	1 (0.3)	-	300 (100.0)	4.22 (มากที่สุด)	0.692
2.ความเหมาะสมของสวัสดิการที่ได้รับ	91 (30.3)	166 (55.3)	37 (12.3)	4 (1.3)	2 (0.7)	300 (100.0)	4.13 (มาก)	0.723

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความสุข					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านความผาสุกทางสังคม							4.21 (มากที่สุด)	0.464
3.มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งกันและกันของเพื่อน ร่วมงาน	116 (38.7)	155 (51.7)	27 (9.0)	2 (0.7)	-	300 (100.0)	4.28 (มากที่สุด)	0.651
ด้านความผาสุกทางจิตวิญญาณ							4.18 (มาก)	0.532
1.ได้รับการสนับสนุนให้ ได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะเพื่อความ มั่นใจในการทำงาน	107 (35.7)	140 (46.7)	48 (16.0)	4 (1.3)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.16 (มาก)	0.759
2.ได้รับการชมเชยเมื่อ ปฏิบัติงานอย่างมี คุณภาพ	89 (29.7)	162 (54.0)	43 (14.3)	5 (1.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.11 (มาก)	0.725
3.การได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงาน	124 (41.3)	144 (48.0)	29 (9.7)	3 (1.0)	-	300 (100.0)	4.29 (มากที่สุด)	0.680
ภาพรวม							4.19 (มาก)	0.379

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยมีความสุขมากที่สุดในด้านความผาสุกทางกายในระดับมากที่สุด (4.28) รองลงมา คือ ด้านความผาสุกทางสังคมในระดับมาก (4.21) ด้านความผาสุกทางจิตวิญญาณ (4.18) และน้อยที่สุด คือ ด้านความผาสุกทางใจในระดับมาก (4.10) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความผาสุกทางกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (4.28) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับค่าครองชีพ (4.35) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดวางโต๊ะ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ อากาศที่ถ่ายเท เป็นต้น ในระดับมาก (4.26) และการได้สวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพพื้นฐานจากองค์กรในระดับมาก (4.25) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4.10) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (4.23) รองลงมา คือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรในระดับมาก (4.09) และการได้รับความไว้วางใจให้ได้ตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงานในระดับมาก (3.99) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน (4.28) รองลงมา คือ การมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (4.22) และความเหมาะสมของสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก (4.13) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางจิตวิญญาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4.18) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (4.29) รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อความมั่นใจในการทำงานในระดับมาก (4.16) และได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพในระดับมาก (4.11) ตามลำดับ

4.4 ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร

ประเด็น	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านจิตใจ							4.21 (มากที่สุด)	0.607
1.มีความสุขมากที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้	99 (33.0)	166 (55.4))	31 (10.3)	3 (1.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.19 (มาก)	0.682
2.มักพูดถึงองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้านที่ดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กรนี้	103 (34.3)	149 (49.7))	37 (12.3)	8 (2.7)	3 (1.0)	300 (100.0)	4.13 (มาก)	0.804
3.รู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรในด้านชมเชยขององค์กร	145 (48.4)	111 (37.0))	40 (13.3)	3 (1.0)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.32 (มากที่สุด)	0.765
ด้านการคงอยู่							4.04 (มาก)	0.617
1.มีฐานะทางการเงินน่าพอใจในปัจจุบันเป็นเพราะรายได้จากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่	106 (35.3)	147 (49.0)	39 (13.0)	6 (2.0)	2 (0.7)	300 (100.0)	4.16 (มาก)	0.773

ตารางที่ 4.9

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความผูกพันต่อองค์กร					รวม	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการคงอยู่							4.04 (มาก)	0.617
2.องค์กรมอบหมาย ตำแหน่งงานเหมาะสม และตรงกับ ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน	80 (26.6)	156 (52.0)	54 (18.0)	8 (2.7)	2 (0.7)	300 (100.0)	4.01 (มาก)	0.784
3.การลาออกหรือ เปลี่ยนงานไปยังองค์กร อื่น เป็นเรื่องที่ยาก	81 (27.0)	147 (49.0)	55 (18.3)	9 (3.0)	8 (2.7)	300 (100.0)	3.94 (มาก)	0.901
ด้านบรรทัดฐาน							4.12 (มาก)	0.543
1.ความจงรักภักดีของ พนักงานต่อองค์กรเป็น สิ่งที่ดี	94 (31.4)	150 (50.0)	51 (17.0)	4 (1.3)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.10 (มาก)	0.746
2.ช่วยเหลือและเสียสละ ให้กับองค์กรได้ หาก องค์กรเผชิญกับปัญหา	87 (29.0)	158 (52.7)	50 (16.7)	4 (1.3)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.08 (มาก)	0.730
3.ภาคภูมิใจในการ ปฏิบัติงานในองค์กร	107 (35.7)	148 (49.3)	39 (13.0)	5 (1.7)	1 (0.3)	300 (100.0)	4.18 (มาก)	0.742
ภาพรวม							4.12 (มาก)	0.498

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก (4.12) โดยมีความผูกพันมากที่สุดในด้านจิตใจในระดับมากที่สุด (4.21) รองลงมา คือ ด้านบรรทัดฐานในระดับมาก (4.12) และน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่ในระดับมาก (4.04) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านจิตใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) โดยมีเห็นด้วยมากที่สุดในประเด็นรู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรในด้านชมเชยองค์กร (4.32) รองลงมา คือ มีความสุขมากที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ในระดับมาก (4.19) และมักพูดถึงองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้านที่ดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กรนี้ในระดับมาก (4.13) ตามลำดับ

ด้านการคงอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (4.04) โดยมีเห็นด้วยมากในประเด็นมีฐานะทางการเงินน่าพอใจในปัจจุบันเป็นเพราะรายได้จากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ (4.16) รองลงมา คือ องค์กรมอบหมายตำแหน่งงานเหมาะสม และตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน (4.01) และการลาออกหรือเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น เป็นเรื่องที่ยากในระดับมาก (3.94) ตามลำดับ

ด้านบรรทัดฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (4.12) โดยมีเห็นด้วยมากในประเด็นภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในองค์กร (4.18) รองลงมา คือ ความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ดีในระดับมาก (4.10) และช่วยเหลือและเสียสละให้กับ องค์กรได้ หากองค์กรเผชิญกับปัญหาในระดับมาก (4.08) ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10

การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชัน

ความผูกพันต่อองค์กร	Gen	N	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ด้านจิตใจ	Y	119	4.14	0.581	1.696	0.091
	Z	181	4.26	0.620		
ด้านการคงอยู่	Y	119	4.06	0.502	0.466	0.641
	Z	181	4.02	0.683		
ด้านบรรทัดฐาน	Y	119	4.13	0.461	0.157	0.875
	Z	181	4.12	0.592		
ภาพรวม	Y	119	4.11	0.423	0.449	0.654
	Z	181	4.13	0.543		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมพนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร ในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

**สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
องค์กรเอกชน**

ตารางที่ 4.11

การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

Independent Variables	B	Beta	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	0.006		0.230	0.027	0.978
การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.336	0.373	0.042	7.932***	.000
การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.238	0.234	0.044	5.355***	.000
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	0.246	0.262	0.040	6.189***	.000
การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้	0.169	0.170	0.045	3.735***	.000
R=0.739 R Square= 0.546 Adjusted R Square= 0.540 SEE.= 0.338					

*** Sig < 0.001

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise พบว่า การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Sig. = .000) การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Sig. = .000) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Sig. = .000) และการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Sig. = .000) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่า ปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.373 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมา คือการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.262 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.234 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน และการติดต่อสื่อสาร

แบบแนวไขว้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.170 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งตัวแปร 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนได้ ร้อยละ 54.6

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

ตารางที่ 4.12

ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

Independent Variables	B	Beta	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	0.154		0.210	0.733	0.464
ความผาสุกทางกาย	0.380	0.369	0.047	8.145***	0.000
ความผาสุกทางใจ	0.198	0.217	0.042	4.753***	0.000
ความผาสุกทางสังคม	0.224	0.209	0.044	5.094***	0.000
ความผาสุกทางจิตวิญญาณ	0.214	0.229	0.046	4.671***	0.000
R=0.659 R Square= 0.572 Adjusted R Square= 0.568 SEE.= 0.327					

*** Sig < 0.001

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ความผาสุกทางกาย (Sig. = .000) ความผาสุกทางใจ (Sig. = .000) ความผาสุกทางสังคม (Sig. = .000) และความผาสุกทางจิตวิญญาณ (Sig. = .000) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่า ปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ความผาสุกทางกาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.369 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมา คือ ความผาสุกทางจิตวิญญาณ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.229 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน ความผาสุกทางใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.217 และความผาสุกทางสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.209 โดยมีอำนาจพยากรณ์

ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งตัวแปร 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
องค์กรเอกชนได้ ร้อยละ 57.2



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจนอเรชัน Y และเจนอเรชัน Z
3. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจ (Survey Research Method) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรเจนอเรชัน Y และเจนอเรชัน Z ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 22 - 42 ปี เป็นบุคลากรที่ทำงานในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน การเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูปในการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยมีวิธีการวิเคราะห์และมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน คือการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการพรรณนาลักษณะทางประชากร และการวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติ Multiple regression ด้วยวิธี Stepwise regression

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรเอกชนเจเนอเรชัน Y (อายุ 23 – 42 ปี) และเจเนอเรชัน Z (อายุ 22 ปี) ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เกิดในช่วงเจเนอเรชัน Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 – 2543) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนไทย

5.1.2 การสื่อสารภายในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง ในระดับบ้อยที่สุด (4.25) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ในระดับบ้อย (4.20) ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนในระดับบ้อย (4.13) และน้อยที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับบ้อย (4.08) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อยที่สุด (4.25) โดยมีพฤติกรรมบ้อยที่สุดในประเด็นหัวหน้าแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ (4.34) รองลงมา คือ หัวหน้าถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ชัดเจน ปฏิบัติตามได้ ในระดับบ้อย (4.22) และหัวหน้าส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในระดับบ้อย (4.18) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อย (4.08) โดยมีพฤติกรรมบ้อยในประเด็นสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าได้อย่างเต็มที่ (4.09) รองลงมา คือ ทุกครั้งที่เกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน จะสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานให้หัวหน้าได้ในระดับบ้อย (4.08) และสามารถช่วยเหลือหัวหน้าในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีในระดับบ้อย (4.07) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ้อย (4.13) โดยมีพฤติกรรมบ้อยในประเด็นเพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากตนได้ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน (4.16) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานในแผนกช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

อย่างได้เป็นอย่างดีในระดับบ่อย (4.16) และสามารถแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวในระดับบ่อย (4.08) ตามลำดับ

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อย (4.20) โดยมีพฤติกรรมบ่อยที่สุดในประเด็นสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆ ได้ดี (4.24) รองลงมา คือ สามารถโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆ ได้ ในระดับบ่อย (4.18) และสามารถติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้ลดขั้นตอนในการทำงานให้ รวดเร็วขึ้นได้ในระดับบ่อย(4.17) ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยมีความสุขมากที่สุดในด้านความผาสุกทางกายในระดับมากที่สุด (4.28) รองลงมา คือ ด้านความผาสุกทาง สังคมในระดับมาก (4.21) ด้านความผาสุกทางจิตวิญญาณ (4.18) และน้อยที่สุด คือ ด้านความผาสุกทาง ใจในระดับมาก (4.10) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความผาสุกทางกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับมากที่สุด (4.28) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับค่า ครองชีพ (4.35) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดวางโต๊ะ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ อากาศที่ถ่ายเท เป็นต้น ในระดับมาก (4.26) และการได้สวัสดิการ เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพพื้นฐานจากองค์กรในระดับมาก (4.25) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับมาก (4.10) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นความมีอิสระในการปฏิบัติงาน (4.23) รองลงมา คือ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรในระดับมาก (4.09) และการได้รับความไว้วางใจให้ได้ตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆ ของการปฏิบัติงานในระดับมาก (3.99) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ ในระดับมากที่สุด (4.21) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของเพื่อน ร่วมงาน (4.28) รองลงมา คือ การมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงานใน ระดับมากที่สุด (4.22) และความเหมาะสมของสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก (4.13) ตามลำดับ

ด้านความผาสุกทางจิตวิญญาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (4.18) โดยมีความสุขมากที่สุดในประเด็นการได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน (4.29) รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อความมั่นใจในการ

ทำงานในระดับมาก (4.16) และได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพในระดับมาก (4.11) ตามลำดับ

5.1.4 ความผูกพันต่อองค์กร

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก (4.12) โดยมีความผูกพันมากที่สุดในด้านจิตใจในระดับมากที่สุด (4.21) รองลงมา คือ ด้านบรรทัดฐานในระดับมาก (4.12) และน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่ในระดับมาก (4.04) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านจิตใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) โดยมีเห็นด้วยมากที่สุดในประเด็นรู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรในด้านชมเชยองค์กร (4.32) รองลงมา คือ มีความสุขมากที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ในระดับมาก (4.19) และมักพูดถึงองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในด้านที่ดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กรนี้ในระดับมาก (4.13) ตามลำดับ

ด้านการคงอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (4.04) โดยมีเห็นด้วยมากในประเด็นมีฐานะทางการเงินน่าพอใจในปัจจุบันเป็นเพราะรายได้จากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ (4.16) รองลงมา คือ องค์กรมอบหมายตำแหน่งงานเหมาะสม และตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน (4.01) และการลาออกหรือเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น เป็นเรื่องที่ยากในระดับมาก (3.94) ตามลำดับ

ด้านบรรทัดฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก (4.12) โดยมีเห็นด้วยมากในประเด็นภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในองค์กร (4.18) รองลงมา คือ ความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ดีในระดับมาก (4.10) และช่วยเหลือและเสียสละให้กับองค์กรได้ หากองค์กรเผชิญกับปัญหาในระดับมาก (4.08) ตามลำดับ

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน” สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลการวิจัยจากลักษณะตัวแปร

การวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน ผู้วิจัยสามารถนำผลจากลักษณะของตัวแปรมาใช้ในการอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยด้านลักษณะทางประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เจเนอเรชัน Y มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนไทย ต่ำกว่า 5 ปี

จากผลการวิจัยของระดับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า มีพฤติกรรมมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ พนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา

โรงพยาบาลนนทเวช ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนนทเวช รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนมีทิศทางการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด เนื่องจากผู้บังคับบัญชาจะแจ้งให้ทราบถึงข้อร้องเรียนและการทำงาน ทั้งนี้ จากผลการวิจัย อาจเพราะองค์กรเอกชนมีการจัดให้หัวหน้ามีการแจ้งข่าวสาร ข้อมูลในการทำงาน และนโยบายในการทำงานให้ทราบอยู่เสมอ จึงทำให้การสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่างสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากผลการวิจัยระดับความสุขในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยมีความผาสุกทางกายสูงที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา ดีทอง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y มีเพียงตัวแปรด้านลักษณะงาน และตัวแปรด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของเจนอเรชัน Y และเจนอเรชัน Z ที่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องความคาดหวังในปัจจุบันต่างจากการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญในเรื่องของความสุขในการทำงานควบคู่ไปด้วย

นอกจากนี้จากผลการวิจัยระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีความผูกพันในด้านจิตใจในระดับมากที่สุด กล่าวคือ โดยเฉพาะมีความภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรในด้านชมเชยองค์กร แสดงถึงการได้ทำงานในองค์กรที่ดี ได้รับการยอมรับ ทำให้มีแนวโน้มที่พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กรของตนเอง และเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของ พัทธรา จันทนะสุคนธ์ (2564) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรระดับสูง โดยข้อคำถาม “ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรของท่านในทางที่ดี” มีค่าสูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Mathieu and Farr, n.d., (1991) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปฏิกิริยาของบุคลากรที่แสดงออกถึงองค์กร รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและรักดีต่อองค์กร และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกทีมอย่างต่อเนื่องที่ต่อความสำเร็จขององค์กร

5.2.2 อภิปรายผลตามการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานพนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตัวแปร	H ₁	ความผูกพันต่อองค์กร
Generation	×	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
Generation	×	ด้านจิตใจ
Generation	×	ด้านการคงอยู่
Generation	×	ด้านบรรทัดฐาน
× หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง		

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน Y และ Z จาก กัญญลักษณ์ นิลพิสิษฐ์ (2562) ที่ได้ให้ความหมายเจเนอเรชัน Y ว่าเป็นกลุ่มประชากรที่เติบโตในช่วงที่มีการพัฒนาของวิทยาการและเทคโนโลยี สามารถทำหลายสิ่งได้ในเวลาเดียวกัน โดยลักษณะนิสัยของคนเจเนอเรชันนี้ ในการปฏิบัติงานมีความมั่นใจในตนเอง ชอบงานที่ท้าทายมีความคิดสร้างสรรค์ชอบปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลากหลาย ชอบการปฏิบัติงานเป็นทีม ในทางกลับกันลักษณะนิสัยอีกด้านที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานคือ มีความอดทนต่ำ สมาธิสั้น มีความคาดหวังสูง เน้นการใช้ชีวิตมากกว่าปฏิบัติงานหนัก ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ เน้นการปฏิบัติงานเพื่อเงิน

ในขณะเดียวกัน นิติกร คงเกียรติกุล (2563) ซึ่งได้ให้ความหมายเจเนอเรชัน Z หมายถึง กลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่แวดล้อม มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้ได้เร็ว มีทักษะการตัดสินใจและทำอะไรได้อย่างรวดเร็ว ในด้านการติดต่อสื่อสารจะสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก มีความกล้าแสดงออก มีความมั่นใจสูง มีแนวโน้มเป็นมนุษย์หลายงาน อดทนต่ำ ชอบปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเจนเนอเรชันวายในองค์กรเอกชน เขตสาทร และอโศก” พบว่า พนักงานที่มี เพศ อัตราเงินเดือน แผนงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ ญัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของทั้งสองเจนเนอเรชัน ทั้งเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z โดยรวม ไม่แตกต่างกัน มาก อาจเนื่องมาจากทั้งสองเจนเนอเรชันมองสิ่งที่มีผลต่อการทำงาน/การเรียนรู้ในบริบทที่มีสภาวะแวดล้อมแบบเดียวกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ทั้ง 2 เจเนอเรชันนี้ มีอายุเติบโตใกล้เคียงกัน พบเจอการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจากผลการศึกษาในอนาคตองค์กรอาจพิจารณาการเปิดโอกาสให้พนักงานทั้ง 2 เจเนอเรชันนี้ทำงานร่วมกันอยู่เสมอ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างวัย และเป็นการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของฐิติมา หลักทอง (2557) ที่พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิศมัย เจริญพันธ์ (2564) ที่พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัท จินดาสุข สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุ ที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน ดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

การสื่อสารภายในองค์กร	H ₂	ความผูกพันต่อองค์กร
การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง	✓ (Beta=0.373***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	✓ (Beta=0.234***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	✓ (Beta=0.262***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้	✓ (Beta=0.170***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
✓ หมายถึง มีผล		

*** Sig < 0.001

ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมในการสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรทุกด้าน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Beta = 0.373) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Beta = 0.262) ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Beta = 0.234) และด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Beta = 0.170) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรเอกชนมีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ทำให้การสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่าง โดยการแจ้งข้อมูลจากหัวหน้างาน หรือจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงานจึงมีประสิทธิภาพและสร้างความชัดเจนในการทำงานได้มากที่สุดทำให้เกิดการเรียนรู้การทำงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจกับการสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่างมากที่สุด

ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌูรอร์ กิริติลาภิน (2560) ที่ระบุถึงการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้างานลงมายังบุคลากร เพื่อถ่ายทอดข้อมูลการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร และให้คำชี้แจงแนะนำในการปฏิบัติงาน โดยการสื่อสารประเภทดังกล่าว เป็นรูปแบบของ

การสื่อสารที่ใช้สื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารเพราะก่อให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการรับ – ส่ง ข้อมูล การดำเนินงาน การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ การรับทราบกฎเกณฑ์ และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้อีกด้วย ทั้งนี้การสื่อสารมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ Dunham, Grube, and Castaneda (1994) ที่ได้เสนอวิธีการแบ่งความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความผูกพันด้านสภาพจิตใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ และ 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรทุกด้าน

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรรายด้านและการสื่อสารทั้ง 4 ทิศทาง ได้ดังนี้ 1) ความผูกพันด้านสภาพจิตใจ คือ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ความรู้สึกเป็นเอกภาพเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะงานในแง่ต่างๆ เช่น ความเป็นอิสระในงาน ความสำคัญของงาน และการประเมินจากหัวหน้างาน การพึงพาได้ขององค์กร และการรับรู้การมีส่วนร่วมในการบริหาร และ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ความตั้งใจที่จะลาออก โดยขึ้นอยู่กับ การประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับการรักษาสภาพการเป็นสมาชิกในองค์กร อายุงาน ความพึงพอใจในอาชีพ (อ้างถึงใน พิมพ์กมล จักรานุกูล, 2017)

ซึ่งจะเห็นได้จากการสื่อสารภายในองค์กรได้แก่ 1.การสื่อสารแบบบนลงล่างมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้างานลงมายังบุคลากร เพื่อถ่ายทอดข้อมูลการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร และให้คำชี้แจงแนะนำในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังเป็นการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของบุคลากรในองค์กรภายใต้การบังคับบัญชา และ 2.ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ที่เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรขึ้นไปยังหัวหน้างาน เพื่อแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานหรือขอความช่วยเหลือระหว่างการปฏิบัติงานไปยังหัวหน้างาน โดยการสื่อสารทั้ง 2 ทิศทางทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์กร รวมถึงยังเห็นถึงการให้ความสำคัญขององค์กรที่มีต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

รวมไปถึง 3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน คือ ความรู้สึกของการเป็นสมาชิกของบุคคล ที่ควรทำโดยเกิดจากค่านิยม องค์กร ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน (อ้างถึงใน พิมพ์กมล จักรานุกูล, 2017) โดยจะเห็นได้จากการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบ 1. การสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน เพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยกันปฏิบัติงานหรือการ

ให้คำปรึกษา และแลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างกัน และ 2.การสื่อสารแบบแน่วแน่ เป็นการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรข้ามสายงานหรือข้ามแผนกมีการสื่อสารระหว่างกัน เพื่อการปฏิบัติงานระหว่างกัน และลดขั้นตอนในการทำงาน สามารถแลกเปลี่ยนและให้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Chester I.B. ที่ได้ให้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 ทิศทางมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อเกิดการสื่อสารที่มีคุณภาพในองค์กร ความผิดพลาดจากการสื่อสารจะลดลง ความเข้าใจกัน และความใกล้ชิดกันมีมากขึ้น และจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความผูกพันองค์กรที่มากขึ้นตามมา (อ้างถึงใน นวัตกรรมบริหารศาสตร์, 2564)

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน ดังตารางที่ ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน

ความสุขในการปฏิบัติงาน	H ₃	ความผูกพันต่อองค์กร
ความผาสุกทางกาย	✓ (Beta=0.369***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
ความผาสุกทางใจ	✓ (Beta=0.217***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
ความผาสุกทางสังคม	✓ (Beta=0.209***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
ความผาสุกทางจิตวิญญาณ	✓ (Beta=0.229***)	ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม
✓ หมายถึง มีผล		

*** Sig < 0.001

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานทุกด้านส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน ความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านความผาสุกทางกาย (Beta = 0.369) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรในเจนเนอเรชั่น Y และ เจเนอเรชั่น Z มีความต้องการสอดคล้องกับความผาสุกทางกาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะของเจนเนอเรชั่น Y ที่เป็นประชากรที่เติบโตในยุคดิจิทัล และลักษณะบุคลิกของ Gen Y มักมีแนวคิดเป็นตัวของตัวเอง ทำในสิ่งที่ตัวเองชอบ และปฏิเสธสิ่งที่ตัวเองไม่ชอบ คาดหวังผลตอบแทนสูง จึงมีความต้องการในการทำงานในด้านต่างๆ อาทิ ด้านลักษณะสภาพการทำงาน ค่าจ้าง หรือรายได้ที่สูง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะทางสังคม และสิทธิประโยชน์ในการทำงาน (ณัฐพงศ์ พุ่มงาม, 2560 อ้างถึงใน ภัชลดา สุวรรณวลและคณะ, 2565)

และยังสอดคล้องกับปัจจัยที่ดึงดูดกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายให้ทำงาน คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ระบุไว้ว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายตัดสินใจเข้าทำงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยฐานเงินเดือนแรกเข้าเป็นหลัก (ประคัลภ์ ปันทพลังกูร, 2559 อ้างถึงใน ภัญญลักษณ์ นิลพิสิษฐ์, 2562) ทำให้ผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวจึงไม่สามารถดึงดูดใจได้ แต่อาจต้องมีปัจจัยอื่นๆ ในการปฏิบัติงานที่จะทำให้ชีวิตเกิดความสมดุลและตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ดังนั้นจากผลของการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ที่มีความชัดเจนในการคาดหวังในด้านต่างๆในการทำงานสูง รวมถึงคาดหวังผลตอบแทนสูง จึงทำให้ปัจจัยด้านความผาสุกทางกาย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และการให้ความสำคัญกับค่าครองชีพที่เป็นความสำคัญทางด้านพื้นฐานของการดำรงชีวิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันด้วยสภาวะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ทำให้บุคลากรมองเห็นถึงความสำคัญของรายได้ ที่มาพร้อมกับภาระและค่าใช้จ่ายที่สูงมากขึ้น จึงทำให้ความผาสุกทางกายมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด และรวมถึงการได้รับการดูแลทางสวัสดิการ ความเป็นอยู่ของพนักงานจากองค์กรที่ทำให้การทำงานเกิดความปลอดภัยทั้งทางด้านการทำงาน และสภาพแวดล้อมต่างๆในการปฏิบัติงานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนในการทำงาน ทำให้มีบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงสวัสดิการขั้นพื้นฐานทางด้านการดูแลสุขภาพของบุคลากร

ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพิสมัย วัฒนาวรสกุล (2551 อ้างถึงใน สุมาลี ดวงกลาง, 2560) ที่ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยของความสุขว่า ความสุข นั้นประกอบด้วย ความผาสุก (Well-being) เป็นระดับการตอบสนองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความคิดเชิงบวก การไม่มีความเครียดหรือความกังวลใจ มีการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้ง

การผูกมิตรและการสื่อสารที่ชัดเจน ประกอบด้วยทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ความผาสุกทางกาย ความผาสุกทางใจ ความผาสุกทางสังคม และความผาสุกทางจิตวิญญาณ

โดยความผาสุกทางกาย หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศ การปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับการครองชีพ ความผาสุกทางใจ เป็นความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความแปลกใหม่ ทำทนาย ตลอดจนตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน ความผาสุกทางสังคม เป็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิต การได้รับสวัสดิการที่ดี และความเอื้ออาทรมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน และความผาสุกทางจิตวิญญาณ เป็นการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพ สมรรถภาพ ที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

ซึ่งหากพนักงานได้รับความสุขในการปฏิบัติงานดังข้างต้น พนักงานจะเกิดความพึงพอใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจากผลการศึกษาเบื้องต้นควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานในทั้ง 4 ด้าน เพื่อรักษาไว้ซึ่งการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อไปได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของอวัชพงษ์ มีคุณ (2562) ที่ พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาของการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง ในระดับบ่อยที่สุด และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รวมถึงกลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าองค์กรเอกชนมีการจัดให้หัวหน้ามีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ จึงทำให้การสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่างสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ดังนั้น องค์กรเอกชนควรจัดสรรการสื่อสารในองค์กรโดยให้หัวหน้าสั่งการการทำงานไปยังพนักงานอย่างละเอียดชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่มากเข้าใจคำสั่งงานได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ พนักงานในองค์กรเอกชนส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรควรให้อิสระในการทำงาน เช่น การออกแบบการทำงาน การตัดสินใจ รวมถึงพัฒนาตนเองในการทำงาน เพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมถึง พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กรของตนเอง และเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไปในอนาคต องค์กรควรรักษาไว้ซึ่งทัศนคติที่ดี

ของพนักงาน และองค์กรควรรักษาไว้ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเหล่านี้ โดยอาจพิจารณาจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้บริหารและพนักงานทำร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกกำลังกาย หรือกิจกรรมกีฬา สดุดจนการออกไปพัฒนาชุมชนร่วมกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

2. จากผลการศึกษาของความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จำแนกตามเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z พบว่า พนักงานองค์กรเอกชนที่มีเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม และรายด้าน แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทั้ง 2 เจเนอเรชันนี้ทำงานร่วมกันอยู่เสมอ เพื่อสร้างความผูกพันและความเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างบุคลากร เมื่อเกิดความเป็นหนึ่งเดียวและสามัคคีระหว่างบุคลากรในองค์กร และ อาจนำมาซึ่งการลดปัญหาความแตกต่างของช่วงเจเนอเรชัน ที่อาจมีเจเนอเรชันอื่นๆที่อยู่ภายในองค์กรในอนาคตได้

3. จากผลการศึกษาของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน พบว่า ระดับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นองค์กรสามารถนำไปใช้ในการประยุกต์การสื่อสารในองค์กร โดยมุ่งเน้นการให้ความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานและบุคลากร โดยการสื่อสารในองค์กรประเภทบนลงล่าง อาจจัดให้หัวหน้ามีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการขององค์กรอยู่เป็นระยะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และให้หัวหน้าถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ชัดเจนให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามได้ และส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยอาจให้อิสระในการออกแบบวิธีการทำงานด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และตรงตามความถนัดของพนักงาน นอกจากนี้องค์กรควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ให้ความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้อีกด้วย

4. จากผลการศึกษาของปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านความผาสุกทางกาย มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือ ความผาสุกทางจิตวิญญาณ ความผาสุกทางใจ และความผาสุกทางสังคม

ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในการปฏิบัติงานในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทางกาย ทางจิตวิญญาณ ทางใจ และทางสังคม เพื่อรักษาไว้ซึ่งการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อไปได้ โดยให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน นอกจากนี้ให้ควมมีอิสระในการปฏิบัติงาน พัฒนาให้พนักงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน และสร้างการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหมู่พนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นในอนาคต

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษาค้างนี้เป็นเพียงการศึกษาจากองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น อาจไม่สามารถนำไปใช้กับองค์กรของภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจได้ ดังนั้นอาจศึกษาเกี่ยวกับพื้นที่อื่นๆ หรือลักษณะองค์กรอื่นๆที่จะทำให้เกิดทราบผลครอบคลุมต่อการปฏิบัติงานของเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ได้

2. ทั้งนี้ในการศึกษาค้างหน้า ผู้วิจัยอาจศึกษาถึงตัวแปรประเภทอื่นๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความผูกพันในองค์กร เช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากอาจมีประเด็นอื่นๆที่น่าสนใจที่อาจมีความสัมพันธ์กับการทำงานของเจเนอเรชัน Y และ เจเนอเรชัน Z ได้เช่นกัน

3. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้จำกัดอายุในการเก็บข้อมูลของเจเนอเรชัน Z (อายุ 22 ปี) ที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจกำหนดช่วงอายุของเจเนอเรชัน Z ให้ครอบคลุม ช่วงวัยของเจเนอเรชัน Z มากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความ

เรื่องเต็มการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรและความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บทความวารสาร

กัญจน์ชัยญา สัมมาทรัพย์ อรรณพ จินะวัฒน์ และรัตนดา ดวงแก้ว. (มีนาคม 2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดตาก. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 20(1), 1-9.

ณัฐธิดา จักรภีศิริสุข. (กันยายน 2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจของคนเจนเนอเรชั่น Y และคนเจนเนอเรชั่น Z. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(3), 1-18.

ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์ และประสพชัย พสุนนท์. (มกราคม 2559). องค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา. *วารสารวิชาการ Veridian-E-Journal Silpakorn University*, 9(1), 121-136.

นัทกร ไชยธรรมา และ ลลิตา นิพัฐประศาสน์ สุนทรวิภาต. (ธันวาคม 2565). คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 44-54.

เบญจิสา ตันเจริญ. (มิถุนายน 2562). กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรสำหรับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก. *Lampang Rajabhat University Journal*, 8(1), 192-204.

บุศรา ก้อนทรัพย์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ. *วารสารโครงการทวีปปัญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, 2-12.

- พัชร สุโขโชค. (พฤษภาคม 2564). การเตรียมความพร้อมวางแผนชีวิตเพื่อการเกษียณของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจนเนอเรชันวาย. *วารสารสังคมวิวัฒน์*. 12(2), 16-29.
- พูนสวัสดิ์ แก้วเกียรติสกุล. (มิถุนายน 2563). ผลกระทบของความผูกพันของผู้บรรยายและบุปผ์ปัจจัยต่อการรับรู้ศักยภาพทางการแข่งขันของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 13(1), 144-157.
- ภัชลดา สุวรรณนวล และคณะ. (กันยายน 2565). ทำอย่างไรให้กลุ่มคนทำงานวัย Generation Y: ไม่เปลี่ยนงานใหม่. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 9(9), 228-239.
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (เมษายน 2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(พิเศษ), 590-598.
- มนตรี ศรีราชพัฒน์ และศรีธยา เลิศพุทธรักษ์. (ธันวาคม 2561). รูปแบบอิทธิพลความผูกพันของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางการเงิน กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 38(6), 49-65.
- สุกัญญา ดีทอง. (ธันวาคม 2564). ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*, 3(2), 71-81.
- สุชาติ อดุลย์บุตร. (กันยายน 2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและลูกจ้างองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(พิเศษ), 201-211.
- สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาพนักงานเจนเนอเรชันวาย ในองค์กรเอกชน เขตสาทร และโอโศก. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 6(2), 260-266.
- อัจฉรา สุขกลิ่น. (กรกฎาคม 2561). กลยุทธ์การสื่อสารองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรแข็งแกร่ง. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 75-82.
- อรสา สภาพพงษ์. (ธันวาคม 2563). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. *วารสารสังคมศาสตร์*, 9(2), 119-127.
- อวิษพงษ์ มีคุณ. (กรกฎาคม 2562). ความสุขในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการ Veridian-E-Journal Silpakorn University*, 12(3), 856-871.

วิทยานิพนธ์

- กัญญลักษณ์ นิลพิสิษฐ์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการความพึงพอใจด้านการสื่อสารภายในองค์กรต่อความผูกพันของบุคลากรกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในองค์กรภาคเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กาญจนา พันธุ์ศรีทุม. (2559). อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญชนก กมลศุภจินดา. (2558). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการแสดงตัวตนของเจนเอเรชั่น: กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์สและเจนเอเรชั่นวาย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรัชย์ พุฒิจรัสพงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เซฟรอน ประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจนเนตร ไอยรานการักษ์. (2560). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเจนเอเรชั่นแซต (Generation Z) ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจนพจน์ ช่ายม่าน. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในอุตสาหกรรมการผลิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เจริญชัย เพ็งสว่าง. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้สมบูรณ์แบบกับความสุขในการทำงานของพนักงาน สายงานบริหารทรัพยากรในสถาบันการเงิน. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วน อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัชชา ธงชัย. (2563). ลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณิชานันท์ ปิ่นทอง. (2559). ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการ ดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณิชาภา วัฒนาดิษฐ์กุล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพัน ของพนักงาน Gen Y ของบริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐชา ศรีจันทร์. (2560). ความสุขในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอฟ โอ โอโต มาสเตอร์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐปภัสร ตั้งพานทอง. (2560). ปัจจัยความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา เภสัชกรอัตราจ้าง แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณฐอร กิตติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัย ศิลปาคร.
- ทวีพันธ์ พัวสรรเสรี. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐในเขต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทศพล กระต่ายน้อย. (2555). ภาวะผู้นำของนักศึกษาสายสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- นันทิกา บุญรักษาสัตย์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในช่วงที่มีการทำงานที่บ้าน (Work from Home). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิติกร คงเกียรติกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิต Gen Y และ Gen Z. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปภาดา ฉัตรสกุลปัญญา. (2563). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างมีวิจารณญาณในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พชร สุขวิบูลย์. (2563). การสำรวจพฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วง COVID-19. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรินทร์ ศิริเมฆ. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของครูและบุคลากรในโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัชรา จันทะสุนันท์. (2564). อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าที่องค์กรส่งมอบให้แก่พนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสังกัดกรมสุขภาพจิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพ็ญพิชชา ตั้งมาลา. (2553). ความสุขในการทำงานของพนักงานกองบำรุงรักษากลาง โรงไฟฟ้าแม่เมาะจังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์กมล จักรานุกุล. (2559). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อการดำรงรักษาพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรหมมาต จินดาโชติและคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กร และความตั้งใจอยู่ในงานของพนักงานโรงแรม ในกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิศมัย เจริญพันธ์. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทจินดาสุข สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มัทวัน เลิศคุณวิงศา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยสบรร อำนวย. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท MM Logistics. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิศรา วิเศษโสภณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกานดา ศุภคิตสันต์. (2540). ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอด่านมะกอก. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรุงเทพธุรกิจ รศ.ดร.พสุ เดชะรินทร์. (2562). *Engagement กับคนรุ่นใหม่*.
<https://www.bangkokbiznews.com/business/854270>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2565. <https://www.etda.or.th/getattachment/78750426-4a58-4c36-85d3-d1c11c3db1f3/IUB-65-Final.pdf.aspx>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). “Gen Z” First Jobber รุ่นใหม่ เพื่อเข้าใจ “ความต่าง”.
<https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Gen-Z-11-08-21.aspx>

ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์. (2014). *Insight กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y*.

https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/130/dzi68owq5l/8372_20141112161337.pdf

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2565). *คนรุ่นใหม่หรือกลุ่มGenZมองหาอะไรในการทำงานอย่างมีความสุข? NEWGENHAPPYWORKPLACE6*.

https://resourcecenter.thaihealth.or.th/article/คนรุ่นใหม่หรือกลุ่มgenzมองหาอะไรในการทำงานอย่างมีความสุข-newgenhappyworkplace6?view-item=view_related

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2022). *ประชากรรุ่นวาย (GENERATION Y)*.

<https://futurist.nida.ac.th/ประชากรรุ่นวาย-generation-y/>

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). *โอกาสและความท้าทายครั้งยิ่งใหญ่ ในการขับเคลื่อน*

เศรษฐกิจดิจิทัลของยุค Gen Z. <https://www.depa.or.th/th/article-view/article4-2563>

ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). *รู้ทันปัญหา Gen Z เป็นเรื่องง่าย ๆ แค่เข้าใจ*.

<https://www.prachachat.net/csr-hr/news-382415>

PPTV ONLINE (2565). *ผลสำรวจ Gen Z - Gen Y กับเหตุผลในการเลือก “องค์กรทำงาน”*.

<https://www.pptvhd36.com/news/ไลฟ์สไตล์/173170>



ภาคผนวก

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน”**

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากร การสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรเอกชน จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ข้อคำถามคัดกรองเบื้องต้น

1. ท่านเป็นพนักงานปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครใช่หรือไม่?

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม)

2. ท่านอายุระหว่าง 22 – 42 ปี ใช่หรือไม่?

☐ ใช่

☐ ไม่ใช่ (จบการตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่1 ลักษณะทางประชากร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ☐ ชาย☐ หญิง**2. ช่วงปีเกิด**☐ เจเนอเรชัน Z (เกิด พ.ศ. 2544)☐ เจเนอเรชัน Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 – 2543)**3. ระดับการศึกษา**☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี**4. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน**☐ ไม่เกิน 15,000 บาท☐ 15,000 – 30,000 บาท☐ 30,001 – 50,000 บาท☐ 50,001 บาทขึ้นไป**5. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน**☐ ต่ำกว่า 5 ปี☐ 5 – 10 ปี☐ มากกว่า 10 ปี**6. ประเภทขององค์กรเอกชน**☐ องค์กรเอกชนไทย☐ องค์กรเอกชนต่างชาติ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

ท่านมีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของท่านในด้านต่างๆ ต่อไปนี้บ่อยครั้งเพียงใด

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับพฤติกรรม				
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เคยเลย
	5	4	3	2	1
การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง					
1. หัวหน้าของท่านถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้ชัดเจนปฏิบัติตามได้					
2. หัวหน้าของท่านส่งเสริมท่านให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3. หัวหน้าของท่านแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ					
การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน					
4. ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าได้อย่างเต็มที่					
5. ท่านช่วยเหลือหัวหน้าในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
6. ทุกครั้งที่เกิดปัญหาหรือท่านต้องการความช่วยเหลือในการทำงานท่านแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานให้หัวหน้าได้					
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน					
7. เพื่อนร่วมงานในแผนกของท่านช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานได้อย่างดีเป็นอย่างดี					
8. ท่านแลกเปลี่ยนทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					

การสื่อสารภายในองค์กร	ระดับพฤติกรรม				
	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เคยเลย
	5	4	3	2	1
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน					
9.เพื่อนร่วมงานรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากท่านได้ถึงแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน					
การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้					
10.ท่านประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆได้ดี					
11. ท่านติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆเพื่อให้ลดขั้นตอนในการทำงานให้รวดเร็วขึ้นได้					
12. ท่านโต้แย้งและแสดงความคิดเห็นเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานแผนกอื่นๆได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน

ท่านมีความรู้สึกมีความสุขจากปัจจัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใดจากการทำงานในองค์กรของท่าน

ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	ระดับความสุข				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความผาสุกทางกาย					
1.ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดวางโต๊ะ มีพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ห้องน้ำ อากาศที่ถ่ายเท เป็นต้น					
2.การได้สวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลด้านสุขภาพพื้นฐานจากองค์กรของท่าน					

ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน	ระดับความสุข				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความผาสุกทางกาย					
3.ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับค่าครองชีพ					
ความผาสุกทางใจ					
4.ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
5.การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร					
6.การได้รับความไว้วางใจให้ตัดสินใจในประเด็นสำคัญๆของการปฏิบัติงาน					
ความผาสุกทางสังคม					
7.การมั่นใจว่าได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อปฏิบัติงาน					
8.ความเหมาะสมของสวัสดิการที่ได้รับ					
9.มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน					
ความผาสุกทางจิตวิญญาณ					
10.ได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อความมั่นใจในการทำงาน					
11.ได้รับการชมเชยเมื่อปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ					
12.การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังต่อไปนี้ในการทำงานในองค์กรของท่าน มากน้อยเพียงใด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านจิตใจ					
1.ท่านมีความสุขมากที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กรนี้					
2.ท่านมักพูดถึงองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในด้านที่ดีกับบุคคลอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กรนี้					
3.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจหากมีคนพูดถึงองค์กรของท่านในด้านชมเชยองค์กร					
ด้านการคงอยู่					
4.ท่านมีฐานะทางการเงินน่าพอใจในปัจจุบันเป็นเพราะรายได้จากองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่					
5.องค์กรมอบหมายตำแหน่งงานเหมาะสม และตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
6.การลาออกหรือเปลี่ยนงานไปยังองค์กรอื่น เป็นเรื่องที่ยากสำหรับท่าน					
ด้านบรรทัดฐาน					
7.ท่านคิดว่าความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ดี					
8.ท่านช่วยเหลือและเสียสละให้กับองค์กรได้ หากองค์กรเผชิญกับปัญหา					
9.ท่านภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานในองค์กร					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

.....

.....

.....

-----ขอขอบคุณ-----

