



การศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดี  
ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์  
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**Work Life Balance and Employee Loyalty of Generation Y  
in Commercial Banks in Hat Yai, Songkhla**

มัสลิน เดชอรัญ  
**Massalin Detarun**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University**

2559



การศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดี  
ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์  
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**Work Life Balance and Employee Loyalty of Generation Y  
in Commercial Banks in Hat Yai, Songkhla**

มัสดิน เดชอรัญ  
**Massalin Detarun**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University**

2559

**ชื่อสารนิพนธ์** การศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน  
เจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
**ผู้เขียน** นางสาวมัสดิน เดชอรัญ  
**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ

---

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์**

**คณะกรรมการสอบ**

.....  
(ดร.ดรณิกร สุป็นดี)

.....  
(ดร.ดรณิกร สุป็นดี)

ประธานกรรมการ

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ)

..... กรรมการ  
(ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์)

.....  
(ดร.ธนาวุธ แสงกาสนีย์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ชื่อสารนิพนธ์** การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน  
เจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ผู้เขียน** นางสาวมัสลิน เดชอรัญ

**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ

**ปีการศึกษา** 2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงาน (WLB), 2) ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน, และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่าง WLB กับความจงรักภักดี โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงาน โดยรวมและระดับความจงรักภักดีโดยรวมที่ระดับปานกลาง โดยพบความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.10 นอกจากนี้ ยังพบว่า 1) พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี มีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนและด้านบรรทัดฐาน มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี และ 2) พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐาน มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท ดังนั้นหากพนักงานมีความผูกพันที่สูงขึ้นจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มากขึ้นเช่นกัน

**Minor Thesis Title** Work Life Balance and Employee Loyalty of Generation Y  
in Commercial Banks in Hat Yai, Songkhla

**Author** Miss Massalin Detarun

**Major Program** Business Administration

**Academic Year** 2015

### **ABSTRACT**

The objective of this research were 1) to study the level of work life balance (WLB); 2) to study the level of employee loyalty; and 3) to study the relationship between WLB and employee loyalty. The survey was conducted using paper questionnaire to 150 employees who were generation Y and worked in Commercial Banks in Hat Yai, Songkhla. The analysis used in this study was: frequency, percentage, means, standard deviation, Independent T-test, One Way ANOVA and correlation matrix.

Results revealed that employees had a moderate level of the overall of WLB and employee loyalty. The relationship between WLB and employee loyalty was significance 0.10. In addition, the results suggest that 1) employees who have work experience more than 2 years had higher level of affective and continuance; and 2) employees whose income more than 30,000 baht had higher level of affective and normative. Therefore, employees who had higher organization commitment tend to hold higher loyalty toward the organization.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา ความช่วยเหลือ และการให้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ดร.ครุณีกร สุป็นดี รวมถึงคณะกรรมการสอบ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี ฤกษ์จำ และ ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์ ที่ช่วยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

ขอขอบคุณครอบครัว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน สำหรับสนับสนุนและให้กำลังใจเสมอมา

ทางผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่ง สารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก

มัสลิน เดชอรัญ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญ	1
1.2 ที่มาของปัญหา	2
1.3 วัตถุประสงค์	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 ขอบเขตการศึกษา	6
1.7 ขอบเขตด้านประชากร	6
1.8 ข้อยกเว้นของการศึกษา	6
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>32</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	32
3.2 รูปแบบการวิจัย	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>39</b>
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	40
4.2 ระดับความสมดุลระหว่างชีวิต (WLB)	43
4.3 ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)	44
4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis)	46
4.5 ผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงของมาตรวัด (Reliability Analysis)	47
4.6 การกำหนดตัวแปรประกอบ (Composite Variables)	47
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	49
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>58</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	58
5.2 อภิปรายผล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	63
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>65</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>72</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>83</b>

## รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 งานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร	25
3.1 กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธนาคารพาณิชย์	33
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสมดุลระหว่างชีวิตงาน	43
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีของพนักงาน	45
4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ	46
4.5 ตารางค่าความเที่ยงของแต่ละองค์ประกอบในแบบสอบถาม	47
4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีด้านความรู้สึก ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	49
4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่าง WLB กับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน	56
5.1 การสรุปผลการวิจัยตามข้อสมมติฐาน	59

## รายการภาพประกอบ

รูปภาพที่	หน้า
1.1 ปัจจัยที่ทำให้อยากมาทำงาน	2
1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกงาน	3
1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออกจากงาน	3
2.1 แสดงประโยชน์ที่นายจ้างกับลูกจ้างได้รับจากการสนับสนุน ให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	11
2.2 แสดงปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Herzberg	16

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญ

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลถือเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญอีกประการที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จนั้นได้ โดยหากพิจารณาบุคลากรในองค์กรปัจจุบัน จีรัฐทา นกจันทร์ (2555) กล่าวว่า ช่วงกลุ่มอายุของคนทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในกลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเอเรชั่นวายซึ่งคาดว่าในอนาคตเจนเอเรชั่นวายจะมีบทบาทสำคัญในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่กำลังทยอยเข้าสู่ตลาดแรงงานและทำงานในองค์กร

ปัจจุบันกลุ่มเจนเอเรชั่นวายทั่วโลกมีกว่า 2 พันล้านคน คิดเป็นร้อยละ 30 ของประชากรโลกซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด ประกอบกับอัตราการเกิดของประชากรทั่วโลกเริ่มจะชะลอตัวลง ทำให้กลุ่มเจนเอเรชั่นวายมีแนวโน้มจะเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดต่อไป ประเทศไทยมีแนวโน้มที่คล้ายคลึงกับทั่วโลก คือ คิดเป็นร้อยละ 28 ของประชากรในประเทศ และด้วยอัตราการเกิดที่อยู่ระดับต่ำมาเป็นเวลานาน จึงเป็นที่แน่นอนว่ากลุ่มเจนเอเรชั่นวายมีขนาดใหญ่ที่สุดเมื่อเทียบกับเจนเอเรชั่นอื่นๆ (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2557) ดังนั้นองค์กรจึงไม่ควรที่จะมองข้ามบุคลากรที่อยู่ในเจนเอเรชั่นวายและควรหันมาให้ความสำคัญในฐานะกำลังสำคัญกับองค์กรในอนาคต

เมทินี สิริสาร (2554) ศึกษาเรื่องความแตกต่างของเจนเอเรชั่นพบว่าประชากรเจนเอเรชั่นวายมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ด้านการทำงานจะไม่ชอบอยู่ในองค์กรที่มีกฎเกณฑ์ หรือมีระเบียบเคร่งครัดมากเกินไป ชอบความท้าทายจึงมักเปลี่ยนงานบ่อย เช่นเดียวกับ กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์ (2557) พบว่าพฤติกรรมของบุคลากรกลุ่มเจนเอเรชั่นวายมีพฤติกรรมไม่อยู่นิ่งแสวงหาความสำเร็จอยู่ตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคนรุ่นก่อนๆ และพร้อมที่จะเปลี่ยนงานเมื่อเขาพบโอกาสที่ดีกว่า สอดคล้องกับ ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2558) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Loyalty) เริ่มจะหายไป องค์กรจึงต้องตระหนักถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในแต่ละเจนเอเรชั่น และหาวิธีจูงใจหรือรักษาไว้ซึ่ง

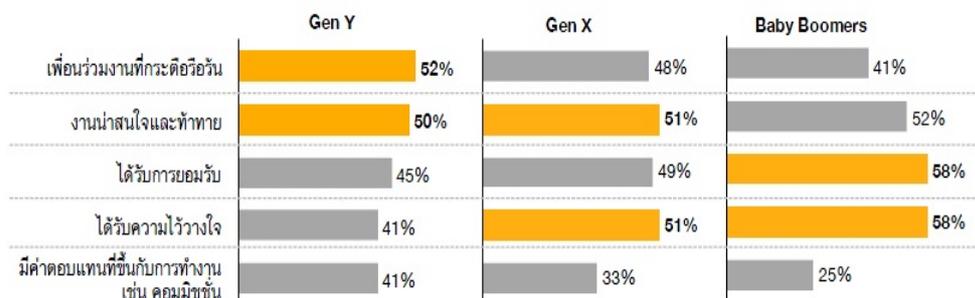
บุคลากรที่มีคุณค่า เพราะเจเนอเรชันวายจะกลายเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ในองค์กรและจะเป็นกำลังสำคัญกับองค์กรในปัจจุบันและภายภาคหน้า

## 1.2 ที่มาของปัญหา

ธนาคารไทยพาณิชย์ (2557) ได้สำรวจและวิเคราะห์คุณลักษณะของเจเนอเรชันวายในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง 7,500 คน ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากภายนอก ร้อยละ 80 และกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 20 ในคุณลักษณะด้านการเลือก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้อยากมาทำงานมีความแตกต่างกันในแต่ละเจเนอเรชัน โดยเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับปัจจัยเพื่อนร่วมงานที่กระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 52 ด้านงานน่าสนใจและท้าทาย คิดเป็นร้อยละ 50 ของผู้ตอบแบบสำรวจ ในขณะที่เจเนอเรชันเอ็กซ์และเบบี้บูมเมอร์สให้ความสำคัญในปัจจัยเรื่องการได้รับความไว้วางใจเป็นอันดับแรกดังที่แสดงตามภาพที่ 1.1

ปัจจัยที่ทำให้อยากมาทำงาน

หน่วย: % ของผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละเจเนอเรชัน



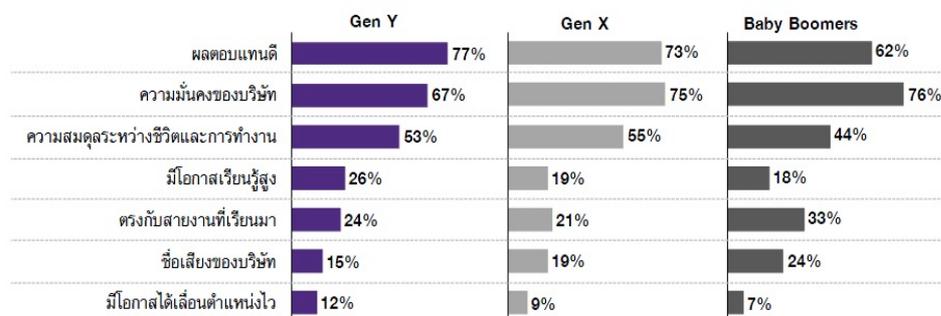
ภาพที่ 1.1 : ปัจจัยที่ทำให้อยากมาทำงาน

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์ (รายงานเดือนพฤศจิกายน Economic Intelligence Center, 2557)

นอกจากนี้ยังมีการสำรวจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกงานของแต่ละเจเนอเรชัน พบว่า กลุ่มเจเนอเรชันวายให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนดีเป็นอันดับแรก และความมั่นคงของบริษัทเป็นลำดับถัดมา ในขณะที่กลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์และกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์สให้ความสำคัญในเรื่องความมั่นคงของบริษัทเป็นอันดับแรก และปัจจัยผลตอบแทนดีเป็นลำดับถัดไป โดยแสดงดังภาพที่ 1.2 ตามด้านล่างนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกงาน

หน่วย: % ของผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละเจนเนอเรชั่น



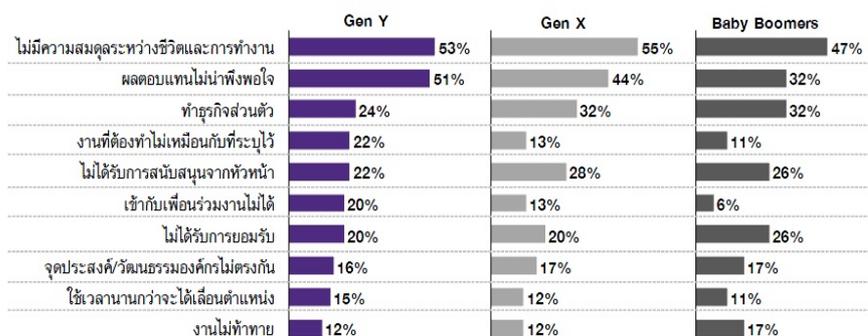
ภาพที่ 1.2 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกงาน

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ (รายงานเดือนพฤศจิกายน Economic Intelligence Center, 2557)

อย่างไรก็ตามหากสำรวจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออกจากงานของแต่ละเจนเนอเรชั่นกลับพบว่าการไม่มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นสาเหตุหลักในการตัดสินใจออกจากงานของทั้งสามเจนเนอเรชั่น และปัจจัยผลตอบแทนที่ไม่น่าพึงพอใจเป็นประเด็นสำคัญถัดมา จากภาพที่ 1.3 แสดงให้เห็นได้ว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและงานเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจออกจากงาน สอดคล้องกับการสำรวจของ Robert Half (2005, อ้างถึงใน จุฑาภรณ์ หนูบุตร, 2554) ถึงเหตุผลการตัดสินใจลาออกจากบริษัทของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย สามอันดับแรกพบว่า การไม่มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในหน้าที่การงาน ความไม่พึงพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออกจากงาน

หน่วย: % ของผู้ตอบแบบสำรวจในแต่ละเจนเนอเรชั่น



ภาพที่ 1.3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจออกจากงาน

ที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ (รายงานเดือนพฤศจิกายน Economic Intelligence Center, 2557)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work Life Balance, WLB) จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ถูกล่ามถึงในศตวรรษนี้ เพราะบุคลากรกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีพฤติกรรมแสวงหาความสำเร็จอยู่ตลอดเวลา (กังวาน ยอดวิเศษภูษิต์, 2557) นั่นคือความสามารถในการจัดการหน้าที่แต่ละบทบาทที่เรารับผิดชอบได้ด้วยเวลาที่ถูกแบ่งสรรอย่างเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม หรือการที่บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตและงานนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่ากลุ่มเจนเนอเรชั่นวายมีความจงรักภักดีลดน้อยลง (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร, 2558) โดย Towers Watson มีการสำรวจแนวโน้มทรัพยากรบุคคลและประเด็นท้าทายของอุตสาหกรรมต่างๆ ในประเทศไทย ประจำปี 2557 และจัดอันดับอัตราการเข้า-ออก (Turnover Rate) ของพนักงาน พบว่า กลุ่มธุรกิจประกันภัย, กลุ่มธุรกิจการเงินการธนาคาร และกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีอัตราการเข้า-ออก (Turnover rate) สูงเป็น 3 อันดับแรก โดยคิดเป็นร้อยละ 20, 18 และ 17.3 ตามลำดับ (สยามธุรกิจ, 2557) กลุ่มธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจการเงินนั้น มีอัตราการลาออกที่เพิ่มขึ้นทุกปี จากร้อยละ 4-5 ในปี 2555 เป็นร้อยละ 12 ในปี 2557 และด้วยโครงสร้างพนักงานที่เปลี่ยนไป พบว่าคนรุ่นใหม่หรือกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นวายที่มีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้น มีความคิดความอ่านเป็นของตัวเองสูงมาก และมีความจงรักภักดีน้อยกว่าคนรุ่นเก่า (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2557) ทำให้มีทรัพยากรบุคคลเกิดการขาดแคลนในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่มีศักยภาพ ความเสี่ยงจึงอยู่ที่การรักษาและการสร้างแรงจูงใจ เข้าใจความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะมุ่งทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนทำให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายยังคงตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร นั่นคือปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยที่ศึกษาเรื่องนี้ยังมีอยู่น้อย และการศึกษาครั้งนี้จะใช้ข้อคำถามในการวัด WLB กับความจงรักภักดีที่มีความละเอียดมากขึ้น โดยผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากพนักงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอัตราการเข้า-ออก (Turnover Rate) สูงเป็นลำดับต้นๆของกลุ่มธุรกิจในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นการต่อยอดการสำรวจจากธนาคารไทยพาณิชย์ที่พบว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน โดยกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นเมืองเศรษฐกิจหลักของภาคใต้ มีทรัพยากรบุคคล และมีจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์จำนวนมาก

### 1.3 วัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) ของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) กับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ข้อมูลที่ได้รับสามารถพัฒนาแนวทางในการสร้างความจงรักภักดีและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย

1.5.2 ข้อมูลที่ได้รับสามารถเสนอแนะเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจ หรือองค์กรที่สนใจ เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างความจงรักภักดีและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย

## 1.6 ขอบเขตการศึกษา

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา : การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ : ภายในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.6.3 ขอบเขตด้านเวลา : ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2559

## 1.7 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มพนักงานเจเนอเรชั่นวายที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2521-2538 หรือ ผู้ที่มีช่วงอายุ 21-38 ปี ในกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกร ธนาคารธนชาติ ซึ่งกำลังทำงานแบบเต็มเวลา (Full-Time Employment) และไม่ใช่ว่าเจ้าของกิจการนั่นเอง

## 1.8 ข้อจำกัดของการศึกษา

การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมีเวลาค่อนข้างจำกัด เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานธนาคารไม่มีเวลาพักที่แน่นอน และด้วยลักษณะงานบริการที่มีการเข้า-ออกของลูกค้าตลอดเวลา การเก็บแบบสอบถามหลังจากเวลาเลิกงานก็ทำได้ยากเพราะไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าไป ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามและไม่ได้จดจ่อกับการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร

## 1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.9.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)** หมายถึง การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง (สำนักงาน ก.พ. อ้างถึงใน ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549)

**1.9.2 ความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)** หมายถึง การที่พนักงานแสดงออกถึงความผูกพัน 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านผลตอบแทน และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยความผูกพันจะมีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงลบต่ออัตราการลาออก กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้นจะทำให้อัตราการลาออกลดลง ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก (Allen and Meyer, 1990)

**1.9.3 กลุ่มเจนเออร์ซันวาย (Generation Y)** หมายถึง ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2521 - 2538 หรือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 21-38 ปี ณ ปี 2559 (ทัศน ศรีกิตติศักดิ์, 2554)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยกำหนดเนื้อหาในการศึกษา รายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงาน

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

#### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

###### 2.1.1.1 ความหมายของความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการบริหารและจัดสรรเวลาในการทำงานและกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นชีวิตส่วนตัว ครอบครัว การสร้างสัมพันธภาพในสังคมและกิจกรรมในยามว่าง ให้มีความเหมาะสมดี แต่การจัดการกับบทบาททั้งด้านชีวิตและการทำงานนั้น ไม่จำเป็นต้องแบ่งสัดส่วนเวลาเท่าๆกัน แต่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จ คุณค่าประสิทธิภาพของบทบาทนั้นๆ และสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของคนๆนั้นได้หรือไม่เพียงใด (หทัยทิพย์ ลีวสงวนกุลธร, 2555) สอดคล้องกับสำนัก

งาน ก.พ. ที่ได้ให้คำนิยามความสมดุลระหว่างชีวิตและงานไว้ว่า การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง (สำนักงาน ก.พ. อ้างถึงใน ภาณุ ภาคย์ พงศ์อิชาต, 2549)

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความหมายของ สมดุลยภาพระหว่างชีวิตและงาน (WLB) หมายถึง การกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง โดยหากสามารถสร้างสมดุลภาพระหว่างชีวิตและงานได้ จะช่วยเกิดความอยู่ดีกินดี มีสุขภาพะในชีวิต ซึ่งจะส่งผลและมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จ ความมั่นคง และความก้าวหน้าขององค์กรและสังคมในที่สุด (ศิริภัสสร วงศ์ทองดี, 2552)

Merrill and Merrill (อ้างถึงใน หทัยทิพย์ ลีวสวนกุลธร, 2555) กล่าวว่า ชีวิตคนทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการทำงาน หรืออาชีพ เป็นตัวช่วยผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
  2. ด้านครอบครัว การสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ เป็นสิ่ง
- ที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม
3. ด้านเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุกๆอย่างของชีวิต ดังนั้นทุกคนจึงต้องทำให้เกิดสมดุลกับด้านอื่นๆของชีวิต
  4. ด้านการเงิน เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคต และเกี่ยวข้องกับ การทำงาน ครอบครัว และเวลา
  5. ด้านสติปัญญา เนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่ง สิ่งที่เราควรทำคือการพัฒนาด้านสติปัญญาและการสร้างสมดุลให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้านและทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

นอกจากความสามารถในการจัดสรรเวลาแล้ว Edwards and Rothbard (2000, อ้างถึง หทัยทิพย์ ลีวสวนกุลธร, 2555) ได้กล่าวว่า สมดุลชีวิตกับการทำงานนั้น คือ การไม่มีความขัดแย้งในชีวิตการทำงาน (Work Life Conflict) เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้ว ถึงแม้จะมีสมดุลชีวิตกับการทำงาน คนส่วนใหญ่อาจไม่รับรู้ความสมดุลนั้นได้ แต่หากมีความไม่สมดุลหรือความขัดแย้งระหว่างชีวิตกับการทำงานก็จะสามารถรับรู้ได้ง่ายกว่า เช่นเมื่อเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน หรือมีปัญหาในชีวิตครอบครัวที่เกิดจากงาน ก็จะมีรู้สึกรู้สึกว่ามีความขัดแย้งระหว่างงานกับชีวิตครอบครัวเช่นเดียวกับ กรมแรงงานของประเทศนิวซีแลนด์ (2004) ที่ได้ให้ความหมาย ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานในเชิงเดียวกัน โดยมองในด้านความขัดแย้งในชีวิตการทำงานว่า การเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นงาน โดยที่ความขัดแย้งระหว่างชีวิตการ

ทำงานกับชีวิตด้านอื่นของคนถูกจำกัดให้เหลือน้อยที่สุด (New Zealand Department of labour, อ้างถึงใน ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549)

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานนั้น สามารถอธิบายได้สองความหมาย ความหมายแรกคือการจัดการด้านเวลา ในเรื่องงาน ชีวิตส่วนตัว และชีวิตด้านอื่นๆ เช่น ครอบครัว สังคม เวลาว่าง การพักผ่อน และส่วนอีกความหมายคือการไม่มีความขัดแย้งระหว่างงานและในหลายๆด้าน โดยความสมดุลระหว่างชีวิตและงานนั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในชีวิต

#### 2.1.1.2 ความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

จากความหมายและการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของชีวิตนั้นมาจากความสมดุลในแต่ละด้านของชีวิตที่ประกอบกันและทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานยังช่วยให้องค์กรสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาและคงอยู่กับองค์กรได้ อีกทั้งยังสามารถลดอัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกจากงานของพนักงาน รวมไปถึงการสร้างแตกต่างและความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้อีกด้วย (Wise and Bond, 2003; Woodland, 2003; Hutton, 2005 อ้างถึงใน จุฑาภรณ์ หนูบุตร, 2554) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Haar (ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549) ที่ชี้ให้เห็นประโยชน์และความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและงานว่า การรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริม WLB มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความจงรักภักดี (Loyalty) ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งความจงรักภักดีของพนักงานถือได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพราะจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่ โดยหากองค์กรใดมีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ก็ต้องแบกภาระต้นทุนทั้งทางตรง เช่น การสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน หรือทางอ้อม เช่น ต้นทุนการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ที่สูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นหากองค์กรมีการลงทุนเพื่อเสริมสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว (สำนักงาน ก.พ. อ้างถึงใน ภาณุภาคย์ พงศ์ดิชาติ, 2549)

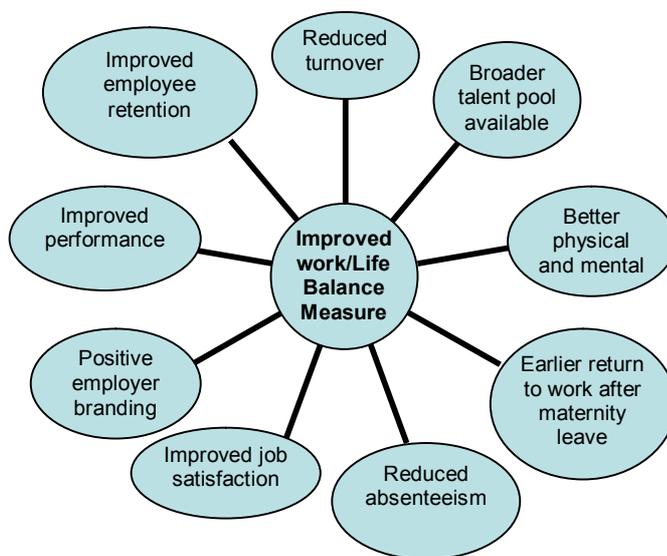
Hudson Highland Group (2005, อ้างถึงในจุฑาภรณ์ หนูบุตร, 2554) ได้สรุปประโยชน์ที่นายจ้างกับลูกจ้างได้รับจากการสนับสนุนให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

### ประโยชน์ที่นายจ้างได้รับจากการสนับสนุนให้มี WLB

1. Reduced turnover: การลดลงของอัตราการลาออก
2. Reduced absenteeism: การลดลงของการขาดงาน
3. Improved employee retention: การปรับปรุงการรักษาพนักงาน
4. Positive employer branding: ภาพลักษณ์ในทางบวกต่อนายจ้าง

### ประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับจากการสนับสนุนให้มี WLB

1. Broader talent pool available: ความสามารถที่ใช้ประโยชน์ได้
2. Improved job satisfaction: การเพิ่มความพึงพอใจในงาน
3. Improved performance: การปรับปรุงที่ดีขึ้นของการปฏิบัติงาน
4. Better physical and mental health: สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น
5. Earlier return to work after maternity leave: การได้สิทธิ์กลับมาทำงานหลังจากคลอดบุตร



ภาพที่ 2.1 แสดงประโยชน์ที่นายจ้างกับลูกจ้างได้รับจากการสนับสนุนให้มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน  
ที่มา : Hudson Highland Group (2005, อ้างถึงในจุฑาภรณ์ หนูบุตร, 2554)

### 2.1.1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

จากความหมายและความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและงานนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องความพึงพอใจของแต่ละบุคคลอันเกิดจากความสมดุลของเวลาในการใช้ชีวิต ส่วนตัวกับครอบครัว คนรัก หรือเวลาว่างในการพักผ่อน งานอดิเรกต่างๆ และความพึงพอใจอันเกิดจากความสมดุลในเรื่องการทำงาน ความเหมาะสมของเวลา สภาวะความเครียดและความกดดันจากที่ทำงาน ดังนั้นการศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและงานนั้น มักเกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจในของแต่ละบุคคล เช่นเดียวกับที่ Morse (1995, อ้างถึงใน รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์, 2552) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานที่ทำด้านเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ความเครียดจะส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวแล้ว ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป และเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้นทดแทน

ดังนั้นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน จึงจำเป็นต้องศึกษาความต้องการ ความพอใจและการจูงใจ เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน โดยในการศึกษาค้นคว้าถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchical Theory), ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory: E.R.G. Theory), ทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland (Achievement Theory) และทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg's Two – Factors Theory)

#### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1970, pp. 35-48) เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดีส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจ โดยระบุว่ามนุษย์จะมีระดับความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับขั้นพื้นฐาน ไปยังระดับที่สูงสุด 5 ระดับ

- 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต อาทิเช่น อาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น
- 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการลำดับที่สอง ต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ โดยความต้องการนี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการลำดับที่ 3 ที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการลำดับที่ 4 ที่จะสร้างการเคารพตนเองและชื่อเสียง จากการได้รับความชมเชยและยกย่องจากบุคคลอื่น

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด บุคคลต้องการจะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยเขาเหล่านั้นมักจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถ ต้องการความเป็นอิสระ มีโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปสูงสุด โดยบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

**2. ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory: E.R.G. Theory)** (อ้างถึงใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม

1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existing Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและด้านความปลอดภัย ซึ่งอธิบายเข้าใจด้วยกันในสองขั้นตอนแรกของมาสโลว์ ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้รับความต้องการที่ว่ามี อีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องเป็นฝ่ายเสียความต้องการนี้ไป โดยมีเป้าหมายคือ สิ่งของที่เป็นวัตถุและขบวนการก็เป็นเพียงการให้ได้วัตถุนั้นมาให้เพียงพอแก่ความต้องการเท่านั้น เมื่อสิ่งของนั้นมีน้อยหรือหายาก ก็จะกลายเป็นแพ้-ชนะ และการที่คนหนึ่งได้รับประโยชน์ก็จะมีความสัมพันธ์กับฝ่ายที่เสียประโยชน์เช่นกัน

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สัมพันธ์กับสมาชิกภายในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย ความต้องการนี้จะตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความพอใจของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับการแบ่งส่วนซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน ปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน โดยมีเป้าหมายคือการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้นคือการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกร่วมที่มีต่อกัน

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีเป้าหมายก็คือสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่

ขบวนการร่วมแบบต่างๆของบุคคลหนึ่งที่จะสามารถแยกแยะความแตกต่าง และการผสมผสานตัวเองได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่จะดำเนินชีวิตในสภาพแวดล้อมนั้นได้

จากทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นการแบ่งกลุ่มความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มตามที่ได้กล่าวรายละเอียดมาข้างต้น ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจเช่นเดียวกัน

### 3. ทฤษฎีการจูงใจของ David McClland (Achievement Theory)

David McClland นักจิตวิทยาได้ทำการทดลองเพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีการจูงใจของ David McClland (Achievement Theory) เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อทำสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมาก ก็จะทำให้องค์กรนั้นเติบโตเร็ว ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล (อ้างถึงใน กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ เกิดเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจ ที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีการชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นการต้องการความรัก ความต้องการพวกพ้อง เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูง จะชอบสถานการณ์ร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

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

จากทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland จะเป็นความต้องการที่เน้นการอธิบายถึงแรงจูงใจเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จหรือสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเมื่อสิ่งที่ต้องการถูกตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจนั่นเอง

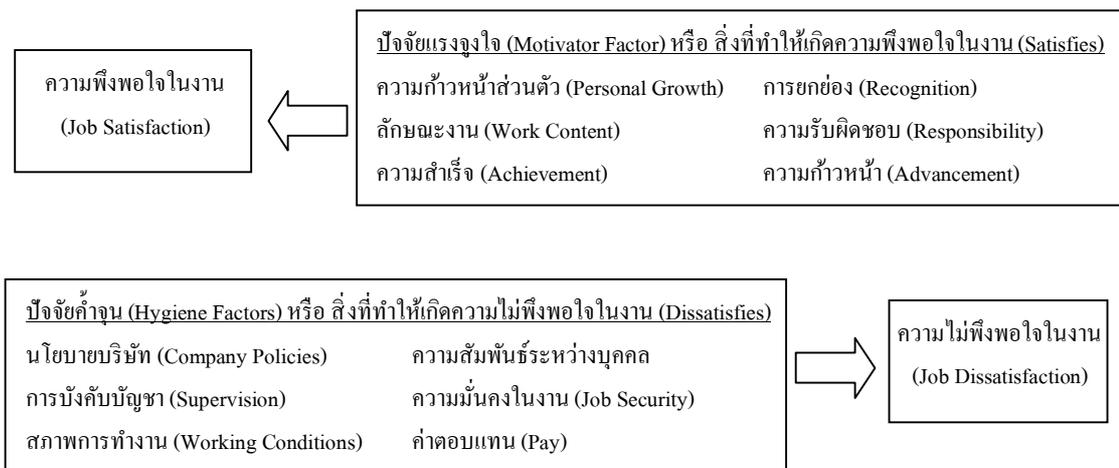
#### 4. ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก

Herzberg, Mausner and Synderman ได้ศึกษาวิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน ในเมืองพิตส์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนชอบหรือไม่ชอบงาน ผลการศึกษาสรุปว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล (1959, pp. 113-115, อ้างถึงใน ชวลีพร จินฉนพงษ์, 2554, น. 13) ได้แก่

1) ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator Factor) หมายถึง ปัจจัยที่หากบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพอใจเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจกระตุ้นในการทำงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยองค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างไร

2) ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น โดยองค์ประกอบทางด้านจูงใจถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พอใจในงานแต่อย่างไร เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุนนี้มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษามูลค่าบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg's Two – Factors Theory) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ที่ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจและความไม่พอใจในงานเกิดจากปัจจัยการทำงานที่แตกต่างกัน



ภาพที่ 2.2 : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Herzberg  
(ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์, 2557)

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษา 4 ทฤษฎีข้างต้น ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Need Hierarchical Theory), ทฤษฎี David McClelland, ทฤษฎี ERG และทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล อันมีสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจเป็นตัวผลักดันให้เกิดความต้องการ และเมื่อความต้องการถูกตอบสนองจึงเกิดเป็นความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ยั่งยืนถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและงานได้เป็นอย่างดี เพราะความสมดุลนั้นย่อมเกิดจากความพึงพอใจในของแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัวกับครอบครัว คนรัก หรือเวลาว่างในการพักผ่อน งานอดิเรกต่างๆ หรือความพึงพอใจอันเกิดจากความสมดุลในเรื่องการทำงาน ความเหมาะสมของเวลา สภาวะความเครียดและความกดดันจากที่ทำงาน

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร

ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะและการแสดงออกที่คล้ายคลึงกันมาก จนบางครั้งไม่สามารถแยกออกได้ โดยมีผู้เสนอแนวคิดที่หลากหลายแตกต่างกันไปตามลักษณะความสนใจ แต่แนวคิดทั้งหมดมักจะอยู่ในกรอบความเชื่อที่ว่า เมื่อความผูกพันเกิดขึ้นจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี เกิดความรัก ความสามัคคีในองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

### 2.1.2.1 ความหมายของความจงรักภักดี

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทুমเทและอุทิศตนให้กับองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน พื่อใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรัก และมีความอบอุ่นผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

Antonicic (2011, น.18 อ้างถึงใน Marquita Chanel Smith, 2015) กล่าวว่า ความจงรักภักดีของพนักงานมีอยู่ในองค์กร เมื่อพนักงานเชื่อในเป้าหมายขององค์กร เห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กรด้วยตัวของเขา ทำงานด้วยความสุข และต้องการที่จะอยู่กับองค์กร

Mak, B. L. and Sockel, H. (1999) กล่าวว่า การสูญเสียความจงรักภักดีคือตัวแปรนำต่อความตั้งใจลาออกจางาน นอกจากนี้ยังพบว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อการรักษาพนักงาน โดยแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้นยิ่งส่งผลต่อการรักษาไว้ของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน และตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการรักษาพนักงานคือความจงรักภักดี

Marquita Chanel Smith (2015) กล่าวว่า ความจงรักภักดีของพนักงาน, และความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร นายจ้างทุกคนต้องสร้างความพอใจแก่พนักงานในขั้นสูงสุดเพื่อที่จะจำกัดอัตราการลาออกของพนักงานในอัตราที่สูงเช่นกัน

Elegido (2013, น.19 อ้างถึงใน Marquita Chanel Smith, 2015) กล่าวว่า พนักงานที่ภักดี เป็นผู้ปฏิบัติอย่างดีที่สุดที่ไม่ได้ทำเพียงเพราะแค่เขาถูกจ่ายเงินให้ทำ แต่เขามีความสนใจอย่างที่สุดต่อนายจ้างของเขา

ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) ให้ความหมายความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ หรือระดับความต้องการที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

### 2.1.2.2 แนวคิดของ Hoy and Ree

ความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ Hoy and Williams ได้ศึกษาความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา โดยได้พัฒนาเครื่องมือขึ้นจากการปรับปรุงแบบสอบถามของเบลลา และสกอตและของเมอร์เรย์ และคอเร็นบลัม (Murray & Correnblem) ต่อมา Hoy and Ree ได้ใช้เครื่องมือนี้ศึกษาความจงรักภักดีของครูใหญ่ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา หลังจากนั้นฮอยและคณะก็

ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูและพฤติกรรมของครูใหญ่ (1974, กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554) โดยความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior Aspect) หมายถึง ความไม่ยอมย้ายไปจากหัวหน้า และความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น
2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้าและความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้า แม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง และความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

### 2.1.2.3 แนวคิดของ Allen and Meyer (1990)

Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน สุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในอดีตแล้วนำมาสร้างเป็นแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน และด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน โดยความผูกพันจะมีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงลบต่ออัตราการลาออก กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรที่มากขึ้นจะทำให้อัตราการลาออกลดลง

1) ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นแนวคิดในปี 1990 ซึ่งอยู่บนพื้นฐานแนวคิด Affective Attachment ในปี 1987 ได้อธิบายว่าเป็นความยึดมั่นของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสุขที่ได้อยู่ในองค์กร ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และพร้อมทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกผูกพันอย่างแรงกล้าเพราะเขาต้องการอยู่ นอกจากนี้ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ รางวัล ความเป็นธรรม และการได้รับสนับสนุนจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความผูกพันทางเชิงความรู้สึกซึ่งมักถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด เนื่องจากเป็นความผูกพันที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรอย่างแท้จริง

2) ความผูกพันเชิงผลตอบแทน (Continuance Commitment) เป็นแนวคิดในปี 1990 ซึ่งอยู่บนพื้นฐานแนวคิด Perceived costs (การรับรู้ต้นทุน) ในปี 1987 ได้อธิบายว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เชื่อว่าตนได้ลงทุนกับองค์กรไปมาก จึงไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กร กล่าวว่าจะสูญเสียต้นทุนหรือผลประโยชน์ที่ตนเคยได้รับไป เนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า ไม่ใช่

เพราะความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ แต่เพราะเขาตระหนักถึงค่าใช้จ่ายหากต้องออกจากองค์กร ดังนั้น เขามีความจำเป็นต้องอยู่เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงต้นทุนที่เกิดขึ้นดังกล่าว

3) ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นแนวคิดในปี 1990 ซึ่งอยู่บนพื้นฐานแนวคิด Obligation (ความรับผิดชอบ) ในปี 1987 ได้อธิบายว่าเป็นลักษณะที่บุคคลเชื่อว่าตนยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญสัญญาผูกมัด ความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน จึงต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป ความผูกพันประเภทนี้ได้รับอิทธิพลมาจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว วัฒนธรรม และกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ความเชื่อเกี่ยวกับการรับผิดชอบของพนักงานการต่อองค์กร เขาคิดว่าเขาควรจะและจะต้องอยู่กับองค์กร

Allen and Meyer (1997, อ้างถึงใน กรัณท์รักษ์ เดิมวิทย์ขจร, 2553) กล่าวถึงวิธีการที่จะทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ

1) ความยุติธรรมและการให้การสนับสนุน (Justice and Support) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่สร้างความเต็มใจให้พนักงานทำงานในองค์กรอย่างเต็มความสามารถและปฏิบัติตนแบบผู้ที่มนุษยธรรม เช่น ความยุติธรรม มีมารยาท และมีความซื่อสัตย์ ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะสัมพันธ์กับความยุติธรรมในองค์กร

2) ความมั่นคงในงาน (Job Security) การเลิกจ้างเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน การสร้างความผูกพันไม่ได้ต้องการรับประกันถึงชีวิตส่วนตัวจากการจ้างงาน หากแต่เป็นความต้องการยืนยันถึงความมั่นคงในงานที่พนักงานรู้สึกถึงถึงการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ร่วมกัน

3) ความเข้าใจในองค์กร (Organization Comprehension) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลซึ่งมีต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่เข้มข้นที่พนักงานมีต่อเหตุการณ์ต่างๆในองค์กรและผู้ร่วมงาน พนักงานจะเกิดความจงรักภักดีเมื่อเขามีการติดต่อสื่อสารและรับรู้ความเป็นไป

4) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) การที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กร และองค์กรมีการตอบสนองต่อความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมของเขา ความเข้มข้นของการมีส่วนร่วมในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างเอกลักษณ์ทางสังคมของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานยังก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรเนื่องจากพลังแห่งการไว้วางใจในองค์กรของพนักงาน

5) การไว้วางใจของพนักงาน (Trusting Employees) การไว้วางใจเป็นภาวะทางจิตวิทยา เป็นการยอมรับเจตนาและพฤติกรรมของบุคคลในแง่บวก การไว้วางใจมีความ

หมายถึงความศรัทธาในบุคคลหรือกลุ่ม และยังรวมถึงการมีกิจกรรมร่วมกัน การรับรู้ความไว้วางใจ นั้น พนักงานจะต้องแสดงออกถึงความไว้วางใจ ซึ่งความไว้วางใจถือเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเป็นสัมผัสทางใจที่สัมพันธ์กับการจ้างงาน

จากการศึกษาของ Allen and Meyer ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิก หากผู้บริหารมีความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดี เกิดความรัก ความสามัคคีในองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไป รวมทั้งสามารถลดพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่พึงไม่ประสงค์ลงได้ เช่น การขาดงาน การมาสาย เป็นต้น โดยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและการวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน สุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) มาปรับใช้ในงานวิจัยนี้

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

#### 2.1.3.1 ความหมายของเจเนอเรชัน

Kotler and Keller (2012) ได้ให้คำนิยามของ เจเนอเรชันว่าในแต่ละเจเนอเรชันนั้น จะได้รับอิทธิพลอย่างลึกซึ้งจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่พวกเขาเหล่านั้นเติบโต เช่น เพลง ภาพยนตร์ การเมือง และการกำหนดค่านิยมของคนที่ใช้เวลาหรือมีประสบการณ์ในช่วงเวลาเหล่านั้นที่สำคัญด้วยกัน เช่น วัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ มีทัศนคติและการให้ความสำคัญที่คล้ายกัน

ทัสนี ศรีกิตติศักดิ์ (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า เจเนอเรชัน ว่ากลุ่มคนที่เกิดรุ่นราวคราวเดียวกัน เจริญเติบโตขึ้นมาโดยได้รับประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่คล้ายคลึงกัน ทำให้มีแนวคิด ทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม และรูปแบบในการดำรงชีวิตที่เหมือนกัน

ฉัฐจุฑา นกจันทร์ (2555, น.119) ได้กล่าวว่าช่วงกลุ่มอายุของคนทำงานนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ซึ่งคาดว่าในอนาคตเจเนอเรชันวายจะมีบทบาทสำคัญในองค์กรมากขึ้น จากจำนวนของกลุ่มคนเจเนอเรชันที่กำลังทยอยเข้ามาสู่ตลาดแรงงานและมาทำงานในองค์กร สอดคล้องกับ สราวุธ ชัยวิจิต (2550, น.2) กล่าวว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุในการทำงานระหว่าง 15-59 ปี จะมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งหมายความว่ากลุ่มของเจเนอเรชันวายก็จะมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเขาเหล่านั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการทำงานมากขึ้น

### 2.1.3.2 ความสำคัญของเจเนอเรชัน

Humphrey and Stokers (อ้างถึงใน ทศนิ ศรีกิตติศักดิ์, 2554, น. 12) ความแตกต่างของเจเนอเรชัน เป็นที่มาของการทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ต่างๆ ให้กับสังคม ทั้งในระดับครอบครัว หน่วยงาน องค์กร และประเทศชาติ ดังนั้นหากสามารถทำการศึกษา วิเคราะห์ และทำความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างคนในแต่ละเจเนอเรชันในเชิงคุณลักษณะ แนวความคิด ความเชื่อ ทศนคติ แนวโน้มพฤติกรรมการใช้ชีวิต การบริโภค และวิธีการทำงานของคนทุกรุ่นจนเข้าใจ หรือรู้ถึงคุณลักษณะต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ได้อย่างลึกซึ้งถ่องแท้แล้ว จะทำให้เราเข้าใจตัวเอง ผู้อื่น สังคมรอบข้างของเราได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งองค์กรต่างๆ ก็สามารถนำผลการศึกษาที่ได้เหล่านั้น ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ทางการบริหารความแตกต่างของบุคลากรในองค์กรได้ด้วย

### 2.1.3.3 ลักษณะทั่วไปของเจเนอเรชันวาย

สิวารัตน์ ณ ปทุม (2552, อ้างถึงใน ทศนิ ศรีกิตติศักดิ์, 2554, น. 21) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชันตามมุมมองในเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่า กลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) คือผู้ที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1978 – 1995 หรือ พ.ศ. 2521 – 2538 มีลักษณะพื้นฐานในการทำงานหนักเพื่อหวังผล ความทะเยอทะยานสูง ความคาดหวังที่จะมีโอกาสในการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ต้องการประสบความสำเร็จทางการเงิน เสาะแสวงหาความท้าทาย งานที่มีความหมาย มีผลตอบแทนที่ทันที ชอบสิ่งประดิษฐ์ใหม่ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่ภักดีต่อหัวหน้าโดยตรง

Chester (2002, อ้างถึงใน สราวุธ ชัยวิจิต 2550, น. 9) กล่าวถึงกลุ่มคนในเจเนอเรชันวาย เป็นกลุ่มคนรุ่นแรกที่เจริญเติบโตในช่วงที่โอกาสการทำงานมีเต็มที่ (full employment opportunities) ซึ่งเกิดระหว่างปี ค.ศ. 1977-1994 เป็นแรงงานรุ่นใหม่ที่มีบทบาทที่สำคัญในการทำงานในองค์กร

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงาน

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี โดยใช้ทฤษฎีของ Hoy and Ree (1974) ในการศึกษาถึงความจงรักภักดีครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านการรับรู้ต่อองค์กร โดยรวมมีความแตกต่างกัน แรงจูงใจเงินเดือน รางวัล ตั๋วงาน และสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวม กล่าวคือหากพนักงานมีแรงจูงใจโดยรวมมากขึ้น จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยหากพิจารณารายตัวจะพบว่า แรงจูงใจด้านเงินเดือน รางวัล สภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมในระดับปานกลาง ในขณะที่แรงจูงใจด้านตั่วงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมในระดับต่ำ

จิตต์โสภณ นิลลิกา (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของบุคลากร โรงเรียนเอกชนสายสามัญ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ทฤษฎีของ Hoy and Ree (1974) ในการศึกษาถึงความจงรักภักดีครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ตามลำดับ โดยทั้งปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงใจต่างมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ความประสบความสำเร็จ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการบำรุงรักษาขององค์กรด้านนโยบาย การบริหาร ด้านการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านตัวกระตุ้นขององค์กรด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และปัจจัยด้านการ

บำรุงรักษาขององค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) ได้ทำการศึกษาทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (ส่วนกลาง) ในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วง 25-30 ปี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ ล้วนมีผลต่อความจงรักภักดีในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ความเต็มใจในการทุ่มเทความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความรู้สึกรับผิดชอบ การเป็นเจ้าของ ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุช่วง 25-35 ปี เป็นผู้ที่มีการประกอบอาชีพ 5-10 ปี โดยใช้ทฤษฎีของ Hoy and Ree (1974) ในการศึกษาถึงความจงรักภักดีครั้งนี้ ผลการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความรู้สึกรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งลำดับความจงรักภักดีมีความสอดคล้องกับ จิตต์โสภิณ นิลธิกา (2556) อีกด้วย นอกจากนี้ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการอำนาจ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกันตามระดับแรงจูงใจ โดยบุคคลที่มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดไม่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร

Turkyilmaz, A., Akman, G., Ozkan, C. and Zbigniew Pastuszak (2010, p. 675) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสบการณ์เรียนรู้ความจงรักภักดีและความพึงพอใจของพนักงานในส่วนกลางของภาครัฐ ในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาถึง 5 ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและผลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน โดย 5 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ได้แก่ การให้อำนาจและมีส่วนร่วม ลักษณะงาน รางวัลและผลตอบแทน การทำงานเป็นทีม และการฝึกอบรมและการพัฒนาตนเอง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทุกด้านมีผลต่อความพึงพอใจในงานในเชิงบวก โดยปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาตนเองเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ลักษณะงาน รางวัลและผลตอบแทน การให้อำนาจและมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานตามลำดับ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและ

ความจงรักภักดีของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก นั้นหมายถึงความพึงพอใจในงานอันเกิดจากปัจจัยในแต่ละด้านที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลที่เพิ่มขึ้นต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

Mak, B. L. and Sockel (2001) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ของพนักงานระบบสารสนเทศในด้านแรงจูงใจและการรักษาพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างมากต่อรักษาพนักงาน กล่าวคือแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อการรักษาพนักงานที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน การรับรู้การจัดการพัฒนาอาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และการรักษาพนักงานซึ่งประกอบไปด้วย ความหมดไฟในการทำงาน ความจงรักภักดี และความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่าความตั้งใจลาออกจากงานและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับสูง กล่าวคือหากพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูง จะมีความตั้งใจลาออกจากงานต่ำ แต่หากในทางกลับกัน พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ จะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรที่ผ่านมา ดังที่ได้มีการสรุปตามตารางพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีขององค์กร โดยใช้ปัจจัยหลายๆด้าน งานวิจัยที่เน้นด้าน WLB ที่มีผลต่อความจงรักภักดียังมีจำนวนน้อยอยู่ จึงนำไปสู่ความสนใจในการวิจัยครั้งนี้ ในขณะเดียวกันข้อคำถามที่ใช้วัดความสมคูลนั้นก็ยังเป็นข้อคำถามที่ใช้แบบทั่วไป ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงพัฒนาโดยใช้ข้อคำถามที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้นทั้งในส่วนความสมคูลระหว่างชีวิตและงาน และความจงรักภักดี

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร	ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557)	จิตต์ ไทภิน นิลลิกา (2556)	ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554)	กรองกาญจน์ ทองสูง (2554)	Mak, B. L. and Sockel, H.	Marquita (2015)	นิศาชล เรืองชู (2557)
ประเภทงานวิจัย (Qual. เชิงคุณภาพ, Quan. เชิงปริมาณ)	Quan.	Quan.	Quan.	Quan.	Quan.	Qual.	Quan.
1. ความต้องการความสำเร็จ		✓		✓			
2. ความต้องการอำนาจ				✓			
3. ความต้องการได้รับการยอมรับ		✓	✓	✓			
4. ความปรารถนาช่วยเหลือผู้อื่น						✓	
5. ความพึงพอใจในงาน					✓		
6. ความรับผิดชอบ		✓					
7. ลึกษณะงาน	✓	✓	✓				
8. ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน						✓	✓
9. ความก้าวหน้าในงาน (การเลื่อนตำแหน่ง)		✓	✓			✓	✓
10. ความมั่นคงในงาน		✓		✓			
11. การพัฒนาในสายอาชีพ (Career path)				✓	✓	✓	✓
12. ผลตอบแทน (ค่าจ้าง, เงินเดือน, รางวัล)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
13. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓			✓	✓
14. สวัสดิการ		✓	✓	✓			
15. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		✓	✓	✓			
16. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			✓	✓			
17. การบริหารจัดการของหัวหน้า		✓					
18. การบูรณาการทางสังคม							✓
19. ประชาธิปไตยในองค์กร							✓
20. การคำนึงถึงประโยชน์ ความรับผิดชอบต่อสังคม							✓

### 2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

อมรรัตน์ แก้วทวี และ อารีย์วรรณ อ่วมธานี (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตกับการทำงาน บรรยากาศความปลอดภัยในการทำงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคใต้ พบว่าสมดุลชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรทั้งสามด้าน คือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้านความศรัทธาและยอมรับเป้าหมาย และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ ความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

จุฑาภรณ์ หนูบุตร (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในปัจจุบัน สาเหตุของความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและงาน และแนวทางในการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและงานให้แก่บุคลากรในโรงพยาบาลวิภาวดี ผลการศึกษาพบว่าเพศ สถานภาพสมรส ที่มาของรายได้ ระดับตำแหน่ง เวลาการปฏิบัติงาน และระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แต่อายุ จำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ ฝ่าย/แผนก และจำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีความสัมพันธ์กับสภาพความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สาเหตุความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นปริมาณงาน เวลาการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ ส่วนแนวทางการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่พบว่ามีผลสำคัญที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยที่มาของรายได้ ฝ่าย/แผนก และระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับแนวทางการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ศยามล เอกะกุลนันต์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณผลการศึกษาพบว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่าการบริหารจัดการตนเอง การสนับสนุนจากครอบครัว และการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพผ่านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพสอดคล้องกัน โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพ การอบรมเลี้ยงดู การถ่ายทอดทางสังคม รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

จากการทบทวนงานวิจัยเรื่อง WLB เบื้องต้น พบว่าการศึกษาความหมายและข้อคำถามในตัวแปรของงานวิจัยข้างต้นยังคงศึกษาแบบทั่วไปและไม่ได้มีงานวิจัยที่ศึกษา WLB ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ยกเว้นงานวิจัยเชิงคุณภาพของ Marquita Chanel Smith (2015) และงานวิจัยเชิงปริมาณของนิสาชล เรืองชู (2557)

Marquita Chanel Smith (2015) ได้ศึกษาแรงจูงใจและผลกระทบต่อความจงรักภักดีและความผูกพันของพนักงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกสะท้อนถึงแรงจูงใจที่ยังคงทำให้พนักงานภักดีและผูกพันต่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และงานของเขา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) สัมภาษณ์พนักงานแบบซึ่งหน้า (Face to face interview) จำนวน 19 คน และการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์จำนวน 1 คน โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุในช่วง 43-73 ปี มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2-41 ปี ทั้งที่ยังทำงานอยู่และพนักงานที่เกษียณไปแล้ว จากผลการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานเลือกที่จะอยู่กับองค์กรเป็นเวลาหลายปี สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ได้ ดังนี้ 1) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ความพอใจในงานและความรู้สึกในแง่บวกต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน 2) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ โปรแกรมการเพิ่มพูนการเรียนรู้และประสบการณ์ ความมั่นคงทางการเงิน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และโอกาสในการก้าวหน้า โดยปัจจัยแรงจูงใจข้างต้นมีผลต่อความจงรักภักดีและความผูกพันของพนักงาน

นิสาชล เรืองชู (2557) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรตามแนวคิดของ Hoy and Ree (1974) ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่รู้สึกดี ลักษณะ ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอีก 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงานอยู่ในระดับดี โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีการบริหารจัดการรูปแบบกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถลดระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานได้ ทำให้พนักงานทำงานเสร็จเร็วขึ้น ไม่ละเมิดเวลาส่วนตัวของพนักงาน จึงเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน หากพนักงานสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้ จะส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกวนยี่ น้อยวงศ์ (2541) ที่กล่าวไว้ว่า การมีเวลาว่าง เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงาน ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความจงรักภักดีในองค์กร

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมของ Marquita Chanel Smith (2015) พบว่า ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงานมีผลต่อความจงรักภักดีแต่ไม่มีรายละเอียดไว้ในขณะทำงานวิจัยของนิสาชล เรืองชู พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงาน ได้ใช้ข้อคำถามทั่วไป งานวิจัยชิ้นนี้จะใช้ข้อคำถามที่มีความเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยปรับใช้ตาม Daniels and McCarragher (2000, as cited in Dex, S. and Bond, S., 2005), และอมรรัตน์ แก้วทวี (2557)

### 2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชั่น

ธัญกิตต์ จันทร์ศรี (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด โดยแบ่งตัวแปรอิสระเป็น 3 ส่วน คือปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และ ปัจจัยตัวแบบการบริหารองค์กร ในส่วนแรกลักษณะส่วนบุคคลทั้งหมดนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนถัดมาคือปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ด้านโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้า ความท้าทายของงาน และด้านงานมีความสำคัญต่อเป้าหมายองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ด้านงานที่ได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ และส่วนสุดท้าย ปัจจัยตัวแบบการบริหารองค์กร พบว่าด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ด้านวิธีการถูกระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านการให้โอกาสได้มีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะดำเนินการในโครงการที่สำคัญขององค์กร ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการจ่ายอัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ และด้านการให้อิสระในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับมากที่สุดคือ พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาคือ พนักงานมีการป้องกันรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์

ขององค์กร และพนักงานมีความทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความเต็มใจตามลำดับ

นัฐจาทา นกจันทร์ (2555, น. 117-125) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานเจนเนอเรชั่นวายที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นในองค์กร บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่ให้ความสนใจกับปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวและปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง สูงกว่าพนักงานกลุ่มเอ็กซ์และกลุ่มบูมเมอร์ส ตามลำดับ

สรารุช ชัยวิจิต (2550) ได้ทำการศึกษาาระดับประสิทธิภาพในการทำงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีระดับความต้องการในด้านแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การยกย่องนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายในงาน และแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ผู้นำ การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทน เทคโนโลยี ความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ยกเว้น การนิเทศงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

Economic Intelligence Center หรือ EIC (2557) ของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ทำการสำรวจตลาดผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในไทยพบคุณลักษณะเด่น 5 ข้อที่ภาคธุรกิจควรให้ความสำคัญ ได้แก่

1. มีความคล่องตัวด้านเทคโนโลยี เป็นลักษณะเด่นที่สุดของเจนเนอเรชั่นวาย เนื่องจากมักจะใช้ชีวิตประจำวันอยู่กับอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีรูปแบบต่างๆตลอดเวลา
2. ชอบมีสังคม เจเนอเรชั่นวายมักแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัวหรือเรื่องราวที่ตัวเองสนใจผ่านทางออนไลน์ เพื่อนฝูง จากผลการสำรวจจึงพบว่าสิ่งที่น่าสนใจและช่วยสนับสนุน

ว่าบุคคลกลุ่มนี้ชอบมีสังคม เหตุผลอันดับแรกที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพวกเขา คือ เพื่อนร่วมงานที่กระตือรือร้น

3. ตัดสินใจบนข้อมูล จากความรู้และข้อมูลที่เจเนอเรชันวายได้รับจากสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตัดสินใจของพวกเขา

4. ช่างเลือก กลุ่มเจเนอเรชันวายมีมาตรฐานสูง จึงเป็นคนช่างเลือก ดังนั้นเจเนอเรชันวายจึงชอบเลือกงาน เปลี่ยนงานบ่อยกว่าคนเจเนอเรชันก่อน และพอใจกับค่าตอบแทนตามผลการทำงาน

5. มีความรู้ทางการเงิน เจเนอเรชันวายมีความรู้ของผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีการแชร์ผ่านทางออนไลน์ ช่วยส่งเสริมให้เจเนอเรชันวายมีความรู้ทางการเงินและกล้าลงทุน

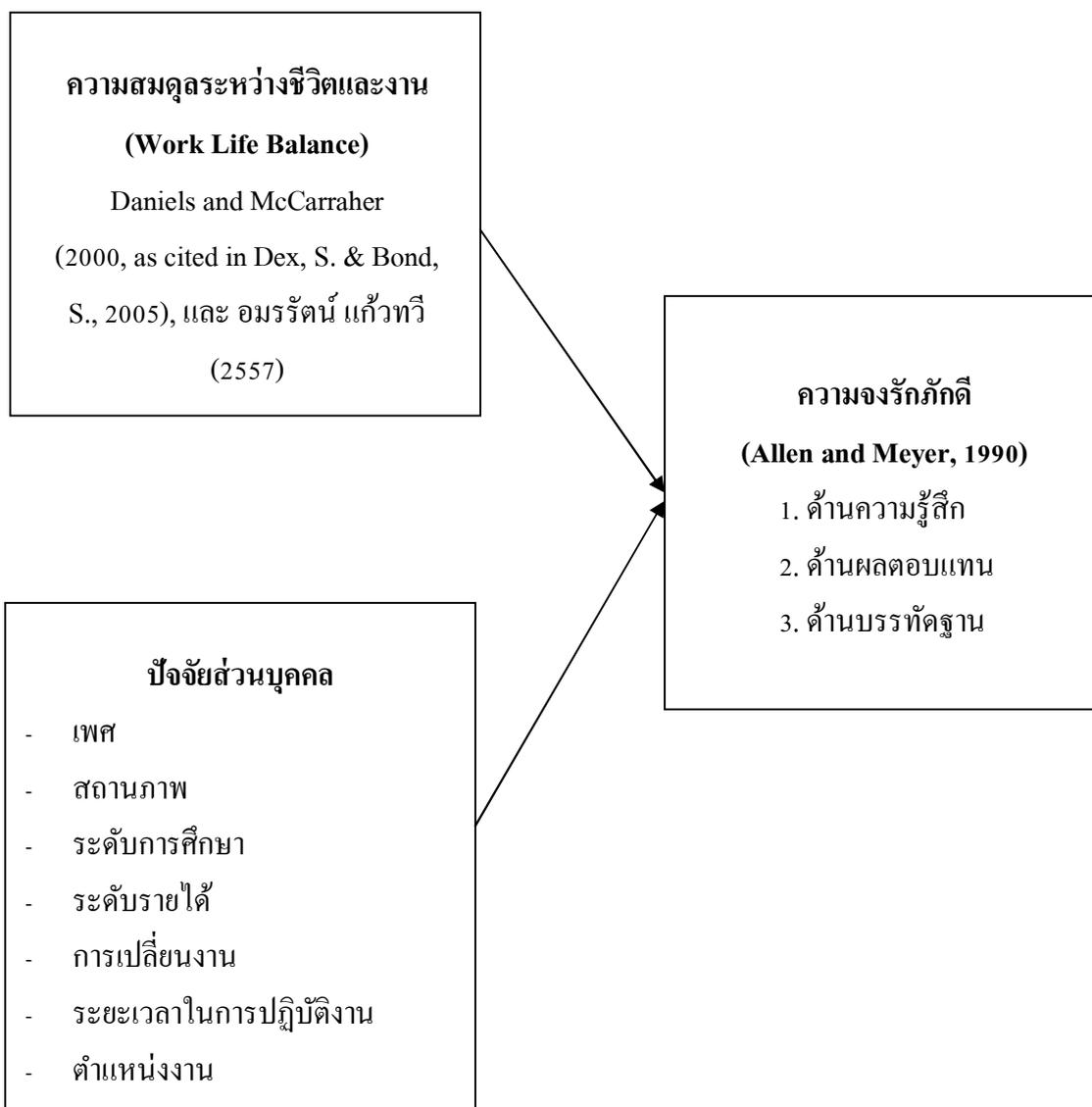
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจเนอเรชันวายพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจเปรียบเทียบแต่ละเจเนอเรชัน ทักษะคิด บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันขององค์กรของเจเนอเรชันวาย แต่ไม่ได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงาน (WLB) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่เฉพาะเจาะจงตาม Allen and Meyer (1990)

### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผู้วิจัยได้สรุปเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามซึ่งสามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชันวาย ที่มีอายุระหว่าง 21-38 ปี กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดเนื่องจากไม่มีการเปิดเผยจำนวนพนักงานของแต่ละธนาคาร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช่ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม Green (1991, as cited in Tabachnick and Fidell, 2007) โดยมีสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างที่ต้องการคือ

$$N \geq 50 + 8m$$

เมื่อ N แทน ขนาดตัวอย่างสำหรับการทดสอบสหสัมพันธ์พหุคูณ  
m แทน จำนวนตัวแปรที่ศึกษา

แทนค่า  $m$  ด้วยจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดมี 10 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ : ข้อมูลส่วนบุคคลและความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน มี 7 ตัวแปร

ตัวแปรตาม : ความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร มี 3 ตัวแปร

$$N \geq 50 + 8(10)$$

$$N \geq 130$$

ดังนั้นจากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าว พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างการวิจัยมีจำนวนเท่ากับ 130 คน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 150 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถามพนักงานเจเนอเรชันวายในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ประเภทเดียวกัน และมีจำนวนสาขาในเขตอำเภอขนาดใหญ่ไม่ต่ำกว่า 5 สาขา เพื่อความเป็นไปได้ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงอายุในช่วง 21-38 ปี จะมีจำนวนมากพอตามที่ต้องการ เพราะผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างในแต่ละธนาคารอย่างละเท่าๆกัน เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูล โดยมีรายละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธนาคารพาณิชย์

ธนาคาร	จำนวนสาขาในอำเภอขนาดใหญ่	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	หมายเหตุ
1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	16	30	
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	15	-	รัฐวิสาหกิจ
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	15	30	
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	11	30	
5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	9	30	
6. ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	9	30	
7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	6	-	รัฐวิสาหกิจ
8. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	2	-	มีสาขาน้อย
9. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	2	-	มีสาขาน้อย
10. ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	2	-	มีสาขาน้อย
11. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	1	-	มีสาขาน้อย
12. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	-	มีสาขาน้อย
<b>รวม</b>		<b>150</b>	

จากตารางที่ 3.1 ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างจาก 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ ธนาคารธนชาติ เพราะเป็นธนาคารพาณิชย์ประเภทเดียวกัน และมีจำนวนสาขาที่คาดว่ามากพอจะสามารถเก็บตัวอย่างเท่าๆกันได้ โดยคิดเป็น 30 คนต่อธนาคาร

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีการทดสอบ pre test จำนวน 5 ชุด เพื่อทดสอบว่าชุดแบบสอบถามอ่านเข้าใจง่าย และทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถอ่านแบบสอบถามได้เข้าใจขึ้น และมีการทดสอบ pilot test จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มนักศึกษา MBA ปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 เพื่อทดสอบความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา และรายละเอียดในแบบสอบถาม โดยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient หากค่า  $\alpha$  มีค่าใกล้เคียง 1 แสดงว่าเครื่องมือที่มีความเที่ยงสูง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น. 75)

### 3.2 รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) รูปแบบ paper based questionnaires (แบบสอบถามแบบกระดาษ) โดยการใช้แบบสอบถามนั้นสามารถสร้างได้ง่าย ใช้สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย คำตอบสามารถนำมาวิเคราะห์และสรุปผลได้ง่าย สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และใช้เวลาน้อย (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา, 2559)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของพนักงานเจเนอเรชันวายกลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) จำนวน 4 ข้อ คือข้อที่ 1-4 ให้เลือกตอบ และมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open End Question) จำนวน 3 ข้อ คือข้อที่ 5-7 ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale)

4. รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinary Scale) โดยหลังจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลใหม่ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท 2) รายได้เกิน 30,000 บาท

5. การเปลี่ยนงาน ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเติมเอง โดยหลังจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลออกเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) ไม่เคยเปลี่ยนงาน 2) จำนวน 1 ครั้ง 3) จำนวน 2 ครั้ง 4) จำนวน 3 ครั้ง 5) จำนวน 4 ครั้ง 6) จำนวน 5 ครั้ง

6. อายุการทำงาน ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเติมเอง โดยหลังจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) อายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี 2) อายุการทำงานมากกว่า 2 ปี

7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ใช้เป็นแบบสอบถามแบบเติมเอง เนื่องจากชื่อเรียกตำแหน่งงานของแต่ละธนาคารมีความแตกต่างกัน โดยหลังจากรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ไม่ระบุตำแหน่งงานชัดเจน 2) ระดับปฏิบัติการ 3) ระดับบริหาร

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended Response Question) โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ที่มีแบบสอบถามชื่อ The manual on work life balance of The Industrial Society ที่สร้างขึ้น โดย Daniels and McCarragher (2000 as cited in Dex, S. & Bond, S., 2005) และที่มีการแปลมาจาก อมรรัตน์ แก้วทวี (2557) โดยมีค่า Cronbach's alpha ( $\alpha = 0.90$ ) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับแบบแผนการดำเนินชีวิตของบุคคลในการทำงาน และใช้ชีวิตส่วนตัว ผู้วิจัยได้แปลและปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงข้อคำถามในภาคผนวกตารางที่ 1.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ซึ่งข้อคำถามที่ใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 75) ซึ่งข้อคำถามทั้ง 10 คำถาม เป็นคำถามเชิงลบ โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

**เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ**

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended Response Question) โดยมีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ ที่สร้างขึ้นโดย Allen and Meyer (1990) ซึ่งมีค่า Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) โดยรวมเฉลี่ย 0.80 และงานวิจัยที่มีการแปลมาจาก กรัณท์รักษ์ เดิมวิทย์ขจร (2553) ซึ่งมีค่า Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) โดยรวมเฉลี่ย 0.88 ผู้วิจัยได้แปลและปรับให้มีความเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง โดยแสดงข้อคำถามในภาคผนวกตามตาราง 1.2

ความผูกพันเชิงความรู้สึก	จำนวน 6 ข้อ
ความผูกพันเชิงผลตอบแทน	จำนวน 6 ข้อ
ความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน	จำนวน 6 ข้อ

ข้อคำถามใช้มาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 75) โดยมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลคะแนน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด} \\
 \text{ความกว้างอัตราภาคชั้น} &= \text{พิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

### เกณฑ์ระดับความคิดเห็นแปลผลตามช่วงคะแนนดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง	การแปลผล
4.21-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับสูงมาก
3.41-4.30	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับสูง
2.61-3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับต่ำ
1.00-1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับต่ำมาก

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ กระบวนการและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลภาคสนาม ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทดสอบ คือพนักงานกลุ่มธนาคารเจเนอเรชั่นวาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 180 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับ (Responses Rate) คิดเป็นร้อยละ 92 หรือจำนวน 165 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีการตอบกลับสมบูรณ์สามารถใช้ในการวิเคราะห์ได้จำนวน 150 ชุด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ หนังสือ วารสาร และบทความ เป็นต้น

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา และทำการลงรหัสให้เป็นตัวเลข นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วย Descriptive Statistics ใช้หาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ด้วย Descriptive Statistics ใช้หาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในรูปแบบการทดสอบหาค่า t-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

4. วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยมีการแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (จุดพล ขงศร, ม.ป.ป.) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

**เกณฑ์ระดับความคิดเห็นแปลผลตามช่วงคะแนนดังนี้**

<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>การแปลผล</b>
0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอรัล มอเตอร์ส กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน จากการเก็บแบบสอบถาม และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
KMO	แทน	ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน
$X^2$	แทน	ค่าสถิติไค-สแควที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่า ฟังก์ชันความกลมกลืน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
†	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ระดับความสมดุลระหว่างชีวิต (WLB)
- 4.3 ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)
- 4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis)
- 4.5 ผลการตรวจสอบความเที่ยงของมาตรวัด (Reliability Analysis)
- 4.6 การกำหนดตัวแปรประกอบ (Composite Variable)
- 4.7 การทดสอบสมมติฐาน

4.7.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกัน

4.7.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) ของพนักงานกับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน

**สมมติฐานที่ 4** WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 5** WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 6** WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนการเปลี่ยนงาน อายุการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	23	15.30
หญิง	127	84.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>2. สถานภาพ</b>		
โสด	109	72.70
หย่าร้าง/หม้าย	5	3.30
สมรส	36	24.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	3.30
ปริญญาตรี	114	76.00
ปริญญาโท	31	20.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>4. รายได้</b>		
ไม่เกิน 30,000 บาท	108	72.00
มากกว่า 30,000 บาท	42	28.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>5. จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน</b>		
ไม่เคยเปลี่ยนงาน	68	45.30
1 ครั้ง	35	23.30
2 ครั้ง	28	18.70
3 ครั้ง	14	9.30
4 ครั้ง	2	1.30
5 ครั้ง	3	2.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>6. อายุการทำงาน</b>		
ไม่เกิน 2 ปี	66	44.00
มากกว่า 2 ปี	84	56.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>7. ตำแหน่งงาน</b>		
ไม่ระบุตำแหน่งงานชัดเจน	25	16.70
ระดับปฏิบัติการ	116	77.30
ระดับบริหาร	9	6.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ผู้วิจัยนำเสนอในแต่ละตัวแปร ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.7 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.3

**สถานภาพ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 24 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.3

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.7 และน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 3.3

**รายได้** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72 และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28

**จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนงาน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ เปลี่ยนงานจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.3 ถัดมาคือ เปลี่ยนงานจำนวน 2 ครั้ง, 3 ครั้ง, 5 ครั้ง และ 4 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.7, 9.3, 2.0, และ 1.3 ตามลำดับ

**อายุการทำงาน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 และกลุ่มที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 44

ตำแหน่งงานปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 77.3 รองลงมา คือ กลุ่มที่ไม่ระบุตำแหน่งชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และกลุ่มระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 6

#### 4.2 ระดับความสมดุลระหว่างชีวิต (WLB)

จากการศึกษาระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) ของพนักงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็น ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ WLB

ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1. ในช่วงนี้ ฉันมักจะทำงานล่วงเวลาเพราะปริมาณงานมีจำนวนมาก	2.36	1.18	ต่ำ
2. ในหนึ่งสัปดาห์ ฉันมีเวลาไม่มากที่จะสังสรรค์/พักผ่อนกับคนรัก หรือพบเจอคนในครอบครัว	2.38	1.17	ต่ำ
3. ฉันจะต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในตอนเย็นเป็นส่วนใหญ่	3.34	1.26	ปานกลาง
4. ฉันมักจะทำงานจนดึกหรือทำงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อที่จะจัดการกับเอกสาร โดยไม่มีการขัดจังหวะจากใคร	3.09	1.27	ปานกลาง
5. มันเป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะผ่อนคลายโดยลืมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	2.78	1.25	ปานกลาง
6. ฉันกังวลว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของฉัน	2.33	1.20	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์ของฉันกับคนรักกำลังมีปัญหาเนื่องจากความกดดันจากที่ทำงานหรือการทำงานล่วงเวลา	3.13	1.27	ปานกลาง
8. ฉันไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ครอบครัวได้เนื่องจากฉันไม่มีเวลาเพียงพอและเหนื่อยจากการทำงานเกินไป	2.76	1.24	ปานกลาง
9. การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก, กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อรักษามิตรภาพความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	2.78	1.15	ปานกลาง
10. ฉันต้องการลดชั่วโมงการทำงานและระดับความเครียด แต่ฉันรู้สึกว่ามันไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ปัจจุบันได้	2.67	1.25	ปานกลาง
<b>ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงานโดยรวม</b>	<b>2.82</b>	<b>1.03</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ : ข้อ 1-10 เป็นคำถามเชิงลบ ที่ได้ทำการปรับคะแนนใหม่แล้ว (Recode)

จากตารางที่ 4.2 พนักงานเจนเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์มี WLB โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยโดยรวม = 2.82) โดยหากพิจารณารายข้อย่อย พบว่า พนักงานเลือกที่จะไม่ทำงานกลับไปทำที่บ้านในตอนเย็นสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.34) และให้ความสำคัญในการรักษาสัมพันธ์กับคนรักเป็นลำดับถัดมา (ค่าเฉลี่ย = 3.13) ในทางกลับกันพนักงานกลับมีความกังวลว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของตนเองซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความสมดุลต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.33)

#### 4.3 ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)

จากการศึกษาระดับความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษา ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และระดับความคิดเห็น ตามตารางที่ 4.3

จากตารางที่ 4.3 พนักงานเจนเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีความจงรักภักดีของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยโดยรวม = 3.22) โดยความจงรักภักดีด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดใน 3 ด้าน (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ถัดมาคือความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.19) ซึ่งอธิบายรายข้อย่อย ดังนี้

**ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก** พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.42) และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นลำดับถัดมา (ค่าเฉลี่ย = 3.33) อย่างไรก็ตามพนักงานรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของตนนั้นเป็นข้อที่มีค่าน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.98)

**ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน** พนักงานรู้สึกว่าไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ได้เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.43), และพนักงานรู้สึกว่าอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ต้องการเป็นลำดับถัดมา (ค่าเฉลี่ย = 3.32) โดยการจะอยู่กับองค์กรถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกอีกหลายทางก็ตามเป็นข้อย่อยที่มีค่าน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.94)

**ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน** พนักงานรู้สึกว่าตนถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.45) และพนักงานเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรของตนเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับถัดมา (ค่าเฉลี่ย = 3.40) อย่างไรก็ตามพนักงานคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดไปเป็นข้อที่มีค่าน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.89)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความจงรักภักดีของพนักงาน

ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)	$\bar{x}$	SD	ระดับ
<b>ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก</b>	<b>3.27</b>	<b>0.83</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. ฉันมีความสุขมากที่ได้ทำงานให้กับองค์กรนี้	3.29	0.97	ปานกลาง
2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน	2.98	1.03	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว” ในองค์กรนี้	3.31	0.99	ปานกลาง
4. ฉันรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้	3.33	0.98	ปานกลาง
5. ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.42	0.93	สูง
6. องค์กรนี้มีความหมายต่อตัวฉันมาก	3.29	1.02	ปานกลาง
<b>ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน</b>	<b>3.20</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>
7. มันเป็นเรื่องยากมากที่จะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉัน อยากจะลาออกก็ตาม	3.18	1.17	ปานกลาง
8. สิ่งต่างๆมากมายในชีวิตของฉันจะหยุดชะงักลง หากฉันตัดสินใจลา ออกจากองค์กรในตอนนี	3.21	1.09	ปานกลาง
9. ฉันไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับ	3.43	1.19	สูง
10. ฉันจะอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ฉันต้องการ	3.32	1.12	ปานกลาง
11. ฉันจะคงอยู่กับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกให้ฉันอีกหลายทาง เลือกก็ตาม	2.94	1.16	ปานกลาง
12. เหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้เพราะผลประโยชน์ ที่ฉันได้รับจากองค์กรนี้มากกว่าองค์กรอื่น	3.15	1.02	ปานกลาง
<b>ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน</b>	<b>3.19</b>	<b>0.83</b>	<b>ปานกลาง</b>
13. ฉันเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรของตน	3.40	0.94	ปานกลาง
14. หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานในองค์กรแห่งนี้คือฉันเชื่อว่า ความจงรักภักดีคือสิ่งสำคัญและฉันรู้สึกว่ายังมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	3.36	0.99	ปานกลาง
15. ถ้าฉันได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่านี้ ฉันรู้สึกว่ามันเป็นการไม่สมควร ที่จะลาออกจากองค์กรของฉัน	2.94	1.12	ปานกลาง
16. ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กร	3.45	1.04	สูง
17. ฉันคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดไป	2.89	1.11	ปานกลาง
18. ฉันคิดว่าการเป็นพนักงานของบริษัทเป็นสิ่งที่เหมาะสม	3.11	1.03	ปานกลาง
ความจงรักภักดีของพนักงาน โดยรวม	3.22	0.74	ปานกลาง

#### 4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ได้วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ย่อยว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ นอกจากนี้ยังใช้ค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ( $X^2$ ) ทดสอบเมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเอกลักษณ์หรือไม่ และค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ทดสอบตัวบ่งชี้ย่อยมีความสัมพันธ์เหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

องค์ประกอบ	วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ				
	KMO	$X^2$	Df	Sig	Total variance
1. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)	0.87	444.24	10	0.001***	70.95
2. ความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก	0.89	640.97	15	0.001***	70.71
3. ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน	0.78	372.98	15	0.001***	56.82
4. ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน	0.84	492.28	15	0.001***	63.21

จากตารางที่ 4.4 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ย่อยของตัวบ่งชี้หลักแต่ละด้านแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยในส่วนของข้อคำถาม WLB นั้น ได้มีการตัดข้อ 1, 2, 3, 4, 6 เพราะค่าองค์ประกอบอธิบายได้น้อยกว่า 0.30 และใช้ข้อคำถาม 5, 7, 8, 9, 10 ที่สามารถอธิบายความผันแปรได้ทั้งหมด โดยมีค่าดัชนี KMO มีค่าระหว่าง 0.78 – 0.89 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์กันมากพอและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ เนื่องจากตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบควรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน อีกทั้งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ค่าความแปรปรวนทั้งหมดที่องค์ประกอบอธิบายได้ (Total Variance) มีค่าร้อยละมากกว่า 50 อยู่ในระดับที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อีกด้วย

#### 4.5 ผลการตรวจสอบค่าความเที่ยงของมาตรวัด (Reliability Analysis)

ผลตรวจสอบค่าความเที่ยงของมาตรวัด (Reliability) ในตัวแปรทั้งหมดด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงในช่วง 0.85-0.91 ถือว่าแบบสอบถามมีเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงมาก ผ่านเกณฑ์คะแนนมาตรฐานซึ่งเท่ากับ 0.70 (สรายุทธ ก็นหลง, 2555)

ดังนั้นองค์ประกอบเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงแบบสอบถามมีคุณภาพสูงและมีความน่าเชื่อถือ โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าความเที่ยงของแต่ละองค์ประกอบในแบบสอบถาม

องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha ( $\alpha$ )
1. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)	5	0.90
2. ความจงรักภักดีด้านความรู้สึกลึก	6	0.91
3. ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน	6	0.85
4. ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน	6	0.88

#### 4.6 การกำหนดตัวแปรประกอบ (Composite Variables)

จากการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงสำรวจและค่าความเที่ยงของมาตรวัดพบว่า ตัวบ่งชี้ย่อยมีความเหมาะสมในการอธิบายตัวบ่งชี้หลัก จึงได้มีการนำตัวบ่งชี้ย่อยในแต่ละตัวบ่งชี้หลักของตัวแปรด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB), ความจงรักภักดีด้านความรู้สึกลึก, ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน, และความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มาทำการผสมกันและหาค่าเฉลี่ยรวมของตัวบ่งชี้หลักนั้นๆ เพื่อให้ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อไป

##### 1. WLB ประกอบด้วย 5 หัวข้อย่อย ดังนี้

มันเป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะผ่อนคลายโดยสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน, ความสัมพันธ์ของฉันกับคนรักกำลังมีปัญหาเนื่องจากความกดดันจากที่ทำงานหรือการทำงานล่วงเวลา, ฉันไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ครอบครัวได้เนื่องจากฉันไม่มีเวลาเพียงพอและเหนื่อยจากการทำงานเกินไป, การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อรักษามิตรภาพ ความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน, ฉันต้องการลดชั่วโมงการทำงานและระดับความเครียด แต่ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ปัจจุบันได้

### 2. ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก ประกอบด้วย 6 หัวข้อย่อย ดังนี้

ฉันมีความสุขมากที่ได้ทำงานให้กับองค์กรนี้, ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน, ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว” ในองค์กรนี้, ฉันรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้, ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรนี้มีความหมายต่อตัวฉันมาก

### 3. ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน ประกอบด้วย 6 หัวข้อย่อย ดังนี้

มันเป็นเรื่องยากมากที่จะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉันอยากจะลาออกก็ตาม, สิ่งต่างๆมากมายในชีวิตของฉันจะหยุดชะงักลง หากฉันตัดสินใจลาออกจากองค์กรในตอนนี้, ฉันไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับ, ฉันจะอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ฉันต้องการ, ฉันจะคงอยู่กับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกให้ฉันอีกหลายทางเลือกก็ตามและเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้เพราะผลประโยชน์ที่ฉันได้รับจากองค์กรนี้มากกว่าองค์กรอื่น

### 4. ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 6 หัวข้อย่อย ดังนี้

ฉันเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรของตน, หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานในองค์กรแห่งนี้คือฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีคือสิ่งสำคัญและฉันรู้สึกว่ายังมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ, ถ้าฉันได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่านี้ ฉันรู้สึกว่ามันเป็นการไม่สมควรที่จะลาออกจากองค์กรของฉัน, ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กร, ฉันคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดไป และฉันคิดว่าการเป็นพนักงานของบริษัทเป็นสิ่งที่เหมาะสม

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.7.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยการวิเคราะห์ Independent Samples T-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>1. เพศ</b>					
ชาย	23	3.43	0.95		
หญิง	127	3.24	0.81	1.03	0.30
<b>2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>					
ไม่เกิน 30,000 บาท	108	3.20	0.86		
มากกว่า 30,000 บาท	42	3.46	0.73	-1.76	0.08 <sup>†</sup>
<b>3. อายุการทำงาน</b>					
ไม่เกิน 2 ปี	66	3.20	0.95		
มากกว่า 2 ปี	84	3.33	0.72	-0.96	0.34
<b>4. สถานภาพ</b>					
โสด	109	3.22	0.84		
หย่าร้าง/หม้าย	5	3.33	0.70		
สมรส	36	3.39	0.82	0.52	0.60

\* $p < .05$ , <sup>†</sup> $p < .10$

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้าน  
ความรู้สึก ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>5. ระดับการศึกษา</b>					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	3.03	1.19		
ปริญญาตรี	114	3.24	0.87		
ปริญญาโท	31	3.41	0.61	0.74	0.48
<b>6. จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน</b>					
ไม่เคยเปลี่ยนงาน	68	3.21	0.87		
1 ครั้ง	35	3.33	0.81		
2 ครั้ง	28	3.35	0.74		
3 ครั้ง	14	3.18	0.99		
4 ครั้ง	2	3.75	0.59		
5 ครั้ง	3	3.22	0.67	0.31	0.91
<b>7. ตำแหน่งงาน</b>					
ไม่ระบุตำแหน่งงานชัดเจน	25	3.00	1.11		
ระดับปฏิบัติการ	116	3.31	0.77		
ระดับบริหาร	9	3.48	0.57	1.78	0.17

จากตารางที่ 4.6 การทดสอบการความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึก พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90% ส่วนความแตกต่างในด้าน เพศ อายุการทำงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.46) มีความจงรักภักดีด้านความรู้สึก มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.20) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยการวิเคราะห์ Independent Samples T-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

**ตารางที่ 4.7** การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>1. เพศ</b>					
ชาย	23	3.30	0.84		
หญิง	127	3.19	0.85	0.60	0.55
<b>2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>					
ไม่เกิน 30,000 บาท	108	3.15	0.88		
มากกว่า 30,000 บาท	42	3.35	0.76	-1.26	0.21
<b>3. อายุการทำงาน</b>					
ไม่เกิน 2 ปี	66	3.05	0.85		
มากกว่า 2 ปี	84	3.33	0.83	-2.00	0.05*
<b>4. สถานภาพ</b>					
โสด	109	3.16	0.87		
หย่าร้าง/หม้าย	5	3.67	0.57		
สมรส	36	3.29	0.82	1.08	0.34

\* $p < .05$ , †  $p < .10$

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>5. ระดับการศึกษา</b>					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	2.93	0.85		
ปริญญาตรี	114	3.17	0.86		
ปริญญาโท	31	3.38	0.79	1.02	0.36
<b>6. จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน</b>					
ไม่เคยเปลี่ยนงาน	68	3.13	0.79		
1 ครั้ง	35	3.18	0.82		
2 ครั้ง	28	3.36	1.06		
3 ครั้ง	14	3.15	0.90		
4 ครั้ง	2	3.33	0.00		
5 ครั้ง	3	3.78	0.69	0.58	0.72
<b>7. ตำแหน่งงาน</b>					
ไม่ระบุตำแหน่งงานชัดเจน	25	3.05	1.00		
ระดับปฏิบัติการ	116	3.23	0.82		
ระดับบริหาร	9	3.31	0.88	0.56	0.57

จากตารางที่ 4.7 การทดสอบการความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95% ในส่วนของความแตกต่างในด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการเปลี่ยนงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.33) มีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2 ที่ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่าง

$H_1$ : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยการวิเคราะห์ Independent Samples T-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

**ตารางที่ 4.8** การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>1. เพศ</b>					
ชาย	23	3.33	1.00		
หญิง	127	3.17	0.79	0.86	0.39
<b>2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>					
ไม่เกิน 30,000 บาท	108	3.11	0.86		
มากกว่า 30,000 บาท	42	3.38	0.71	-1.81	0.07 <sup>†</sup>
<b>3. อายุการทำงาน</b>					
ไม่เกิน 2 ปี	66	3.05	0.91		
มากกว่า 2 ปี	84	3.30	0.74	-1.81	0.07 <sup>†</sup>
<b>4. สถานภาพ</b>					
โสด	109	3.15	0.82		
หย่าร้าง/หม้าย	5	3.23	1.11		
สมรส	36	3.32	0.82	0.61	0.55

\* $p < .05$ , <sup>†</sup>  $p < .10$

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน ตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	$\bar{x}$	SD	ค่า t	p-value
<b>5. ระดับการศึกษา</b>					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	2.77	1.05		
ปริญญาตรี	114	3.19	0.82		
ปริญญาโท	31	3.25	0.82	0.74	0.48
<b>6. จำนวนครั้งการเปลี่ยนงาน</b>					
ไม่เคยเปลี่ยนงาน	68	3.19	0.77		
1 ครั้ง	35	3.23	0.80		
2 ครั้ง	28	3.17	0.89		
3 ครั้ง	14	3.05	1.06		
4 ครั้ง	2	3.83	0.94		
5 ครั้ง	3	3.22	1.02	0.34	0.89
<b>7. ตำแหน่งงาน</b>					
ไม่ระบุตำแหน่งงานชัดเจน	25	3.07	0.84		
ระดับปฏิบัติการ	116	3.04	0.88		
ระดับบริหาร	9	4.00	0.00	0.71	0.50

จากตารางที่ 4.8 การทดสอบการความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90% ความแตกต่างในด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการเปลี่ยนงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.38) มีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.33) มีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน

โดยสรุป จากสมมติฐานที่ 1-3 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า

**1. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** มีระดับความจงรักภักดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 โดยจำแนกตามความจงรักภักดีทั้ง 2 ด้านดังนี้

1) ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก พบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.46) มีความจงรักภักดีมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.20) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

2) ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.38) มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 3.11) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

**2. อายุการทำงาน** มีระดับความจงรักภักดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.10 โดยจำแนกตามความจงรักภักดีทั้ง 2 ด้านดังนี้

1) ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.33) มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.33) มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

**4.7.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) กับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน**

โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.10 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่าง WLB กับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. มันเป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะผ่อนคลายโดยสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน	1									
2. ความสัมพันธ์ของฉันกับคนรักกำลังมีปัญหาเนื่องจากความกดดันจากที่ทำงานหรือการทำงานล่วงเวลา	.530**	1								
3. ฉันไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ครอบครัวได้เนื่องจากฉันไม่มีเวลาเพียงพอและเหนื่อยจากการทำงานเกินไป	.569**	.638**	1							
4. การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก, กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อรักษามิตรภาพความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	.569**	.649**	.768**	1						
5. ฉันต้องการลดชั่วโมงการทำงานและระดับความเครียด แต่ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ปัจจุบันได้	.579**	.556**	.744**	.736**	1					
6. ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานโดยรวม	.775**	.805**	.884**	.881**	.860**	1				
7. ความจงรักภักดีด้านความรู้สึก	-.052	.015	-.005	-.048	.001	-.020	1			
8. ความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน	-.079	-.091	-.112	-.136 <sup>†</sup>	-.092	-.121	.665**	1		
9. ความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน	.035	-.069	-.046	-.086	-.036	-.047	.706**	.660**	1	
10. ความจงรักภักดีโดยรวม	-.037	-.055	-.062	-.102	-.048	-.071	.891**	.877**	.889**	1

\*p < .05, <sup>†</sup>p < .10

หมายเหตุ : รายการที่ 1-6 ได้ทำการปรับคะแนนใหม่แล้ว (Recode)

**สมมติฐานที่ 4** WLB โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก โดยกำหนด  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

$H_1$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก พบว่า WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรักมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ 4 ที่ว่า WLB โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก

**สมมติฐานที่ 5** WLB โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน โดยกำหนด  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

$H_1$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน พบว่า WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน โดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาข้อคำถามรายย่อยพบว่า WLB ข้อที่ 4 การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก เวลาว่างพักผ่อน รักษาความสัมพันธ์กับครอบครัว มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน ( $r = -0.14$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 5 ที่ว่า WLB มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน

**สมมติฐานที่ 6** WLB โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน โดยกำหนด  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น 90%

$H_0$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

$H_1$ : WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน พบว่า WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ 6 ที่ว่า WLB โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน เจเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานของพนักงาน ศึกษาถึงความจงรักภักดีของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดีของพนักงาน เจเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ธนาคารพาณิชย์ 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกร ธนาคารธนชาต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t (t-test) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันด้วย Independent Samples T-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วย One-Way ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) กับความจงรักภักดี โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จากผลการศึกษา นำเสนอได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85 สถานภาพโสด ร้อยละ 73 การศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท ร้อยละ 72 โดยเป็นพนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนงานมาก่อน ร้อยละ 45 อายุการทำงานมากกว่า 2 ปี ร้อยละ 56 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 77

### 5.1.2 ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

จากการศึกษา พบว่า ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) ของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานเลือกที่จะไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านในตอนเย็นและให้ความสำคัญในการรักษาสัมพันธ์กับคนรักเป็นลำดับถัดมา แต่ในขณะเดียวกันพนักงานกลับมีความกังวลว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของตนเอง

### 5.1.3 ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความจงรักภักดีด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดใน 3 ด้าน รองลงมาคือด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทนและด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐานตามลำดับ

ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึก พบว่า การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกผูกพันกับองค์กรเป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงเป็นสองลำดับแรก โดยพนักงานรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของตนเองนั้น เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านความผูกพันเชิงผลตอบแทน พบว่า พนักงานไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับและรู้สึกว่าอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ต้องการเป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงเป็นสองลำดับแรก โดยพนักงานจะคงอยู่กับองค์กรถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกให้หันอีกหลายทางเลือกก็ตาม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ด้านความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน พบว่า พนักงานเชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กรและเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรของตนเป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงเป็นสองลำดับแรก โดยพนักงานเห็นด้วยกับการคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดไป เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

#### 5.1.4 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดี

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทจะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีได้น้อยกว่า 30,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนและด้านบรรทัดฐานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 และ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี จะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 2 ปี

#### 5.1.5 ความสัมพันธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดี

จากการศึกษาพบว่า WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาข้อคำถามรายย่อยพบว่า ด้านการหาเวลาสำหรับงานอดิเรก เวลาว่างพักผ่อน รักษาความสัมพันธ์กับครอบครัวเป็นข้อย่อยที่มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนมากที่สุด ( $r = -0.14$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

#### ตารางที่ 5.1 การสรุปผลการวิจัยตามข้อสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทนที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่ต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีระดับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.1 การสรุปผลการวิจัยตามข้อสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 WLB โดยรวมกับความ จงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ปฏิเสธสมมติฐาน WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านความรู้สึกรัก มีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 5 WLB โดยรวมกับความ จงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
สมมติฐานที่ 6 WLB โดยรวมกับความ จงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ปฏิเสธสมมติฐาน WLB โดยรวมกับความจงรักภักดีด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) กับความจงรักภักดีของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย กลุ่มธนาคารพาณิชย์ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 5.2.1 ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB)

จากการวิเคราะห์ระดับ WLB ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่า พนักงานมีระดับ WLB อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานตระหนักถึงการไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุด รองลงมาคือทำให้ความสำคัญในการรักษาสัมพันธ์กับคนรัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสาชล เรืองชู (2557) พบว่า พนักงานมีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับดี โดยพนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม พนักงานสามารถวางแผนกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตไว้ล่วงหน้าได้ และพนักงานมีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างเพียงพอ ดังนั้นการสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานที่เหมาะสมนั้นจะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อตนเองและองค์กรได้อีกด้วย (นิสาชล โทแก้ว, 2556)

อย่างไรก็ตาม ผลจากการวิจัยชิ้นนี้ยังพบว่า พนักงานมีความกังวลเรื่องความเครียดจากการทำงานอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของตนเอง ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าการมี WLB มีค่าน้อย

ที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยทิพย์ ลี วังวนกุลธร (2555) พบว่าพนักงานมีความเห็นว่าควรปรับปรุงความสมดุลชีวิตกับการทำงานในด้านสุขภาพอนามัย ในการส่งเสริมให้ออกกำลังกายหรือสถานที่ผ่อนคลายระหว่างวัน ดังนั้นการขาดภาวะสมดุลระหว่างงานและชีวิตนั้นส่งผลกระทบต่อทางลบต่อบุคคลและองค์กร โดยพนักงานเกิดปัญหาด้านสุขภาพ มีความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้นและระดับความพึงพอใจในชีวิตลดลง และจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ทำให้อัตราการขาดงานและการลาออกสูงขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรลดลงประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานลดต่ำลงด้วย (Fu and Shaffer, 2001)

### 5.2.2 ระดับความจงรักภักดีของพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานมีความจงรักภักดีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงได้ใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้สึกรัก พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากที่สุด และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรรองลงมา 2) ด้านผลตอบแทน พนักงานไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ได้ นั่นหมายความว่า พนักงานจะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องจากพนักงานอาจมีค่าใช้จ่ายที่ต้องแบกรับหรืออาจมีทางเลือกไม่มากนักในการเปลี่ยนงาน 3) ด้านบรรทัดฐาน พนักงานเชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กรมากที่สุด และเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรเป็นลำดับรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (ส่วนกลาง) มีความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กร มีความเต็มใจในการทุ่มเทความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และงานวิจัยของ พชรมน โหตระไวศยะ (2552) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสหพัฒนาพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ยืนยันที่จะทำงานแห่งนี้ต่อไปถึงแม้ว่าสภาพการทำงานจะเปลี่ยนไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะที่บุคคลเชื่อว่าตนยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญมีสัญญาผูกมัด มีความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน จึงต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป โดยผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Allen and Meyer (1990, อ้างถึงใน ศุทธกานต์ มิตรกุล, 2557) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร อันเนื่องมาจากพลังแห่งการไว้วางใจในองค์กรของพนักงานนั่นเอง ความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการจะอยู่กับองค์กร เนื่องจากเขาได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องอยู่ ไม่ใช่เพราะความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ แต่เพราะเขาตระหนักถึงค่าใช้จ่ายหากต้องออกจากองค์กร ความเชื่อเกี่ยวกับการรับผิดชอบของพนักงานการต่อองค์กร เขาคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่กับองค์กร

### 5.2.3 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความจงรักภักดี

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทจะมีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท และพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี จะมีความจงรักภักดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 2 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุการทำงานที่มากกว่าหมายถึงความผูกพันต่อองค์กรที่มากกว่าเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิสาชล เรื่องชู (2557), บุญลือ อึ้งบำรุงพันธ์ (2552) และนันทน์ภัส ชำนาญเพชร (2557) พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานและรายได้แตกต่างกันจะมีความภักดีโดยรวมที่แตกต่าง ดังนั้นองค์กรสามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีเพื่อจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรต่อไป โดยหากพนักงานมีความผูกพันที่สูงขึ้นจะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มากขึ้นเช่นกัน

### 5.2.4 ความสัมพันธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตและงานกับความจงรักภักดี

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB) กับความจงรักภักดีของพนักงานเจนเนอเรชันวาย กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่า WLB โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีทั้ง 3 ด้าน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาข้อคำถามรายย่อยพบว่า ด้านการหาเวลาสำหรับงานอดิเรก เวลาว่างพักผ่อน รักษาความสัมพันธ์กับครอบครัวเป็นข้อย่อยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบมากที่สุด ( $r = -0.14$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ที่ระดับต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับ กรณิษย์ เดิมวิทย์จร (2553) ที่พบว่า ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ทั้งนี้จะเป็นเพราะอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานจึงไม่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ นั่นหมายความว่า WLB ไม่สามารถพยากรณ์ความจงรักภักดีได้เช่นกัน

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของรายละเอียดเชิงลึก หรือการทำความเข้าใจในคำถามแต่ละข้อของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและงานของพนักงาน รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร

5.3.2 ควรมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็นของพนักงาน เพิ่มเติมไปในแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงส่วนต่างๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับงานวิจัยต่อไป

5.3.3 ควรมีการใช้ข้อคำถามการวิจัยที่เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและป้องกันความสับสนของผู้ตอบแบบสอบถาม

## บรรณานุกรม

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากร  
ในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กั้ววาน ขอดวิศิษฐ์ศักดิ์. (2557). การสร้างความผูกพันของพนักงาน โดยแนวคิดองค์กรแห่งความสุข  
ในกลุ่มคน Gen-Y. *WMS Journal of Management*, 3(2), 1-10. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].  
สาขาวิชาการบริหารองค์การผู้ประกอบการและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- กรัณชรักข์ เดิมวิทย์ขจร. (2553). คุณลักษณะงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน  
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
บริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แก้วแห่งหนึ่ง. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา  
สตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<http://www.kasikornbank.com/TH/Pages/Default.aspx>.
- ข้อมูลธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/WebServices/LocateUs/Pages/default.aspx>.
- ข้อมูลธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<http://www.ktb.co.th/ktb/th/index.aspx>.
- ข้อมูลธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<https://www.krungsri.com/bank/th/Home.html>.
- ข้อมูลธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<http://www.kiatnakin.co.th/branch.php>.
- ข้อมูลธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
[http://www.cimbthai.com/CIMB/locate\\_us/branch/6/90/866/](http://www.cimbthai.com/CIMB/locate_us/branch/6/90/866/).
- ข้อมูลธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<https://www.tmbbank.com/home>.
- ข้อมูลธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก  
<https://www.tisco.co.th/th/index.html>.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ข้อมูลธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก <https://www.scbeasy.com/v1.4/site/presignon/index.asp>.
- ข้อมูลธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก <http://www.thanachartbank.co.th/TbankCMSFrontend/defaultth.aspx>.
- ข้อมูลธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก <http://www.uob.co.th/th/personal/index.html>.
- ข้อมูลธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). (2559). ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก <http://www.lhbank.co.th/>.
- จตุพล ขงศร. (ม.ป.ป.). การศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษาในรายวิชา LB213 ความรู้เบื้องต้นทางมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. [ข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตต์โสภณ นิลลิกา. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของบุคลากร โรงเรียนเอกชน สายสามัญ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จุฑาภรณ์ หนูบุตร. (2554). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน กรณีศึกษา โรงพยาบาลวิภาวดี. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐจุฑา นกจันทร์. (2555). การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ และบุคลากร เจเนอเรชั่นวาย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารจันทร์เกษมสาร, 18(34), 117-125.
- ชยันต์ ศรีวิจารณ์. (2554). ทศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (ส่วนกลาง). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชุลีพร จินฉนพงษ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมกับความก้าวหน้าในสาย งานอาชีพครูของโรงเรียนเอกชน ในเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. (2554). เจเนอเรชั่นในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและปัจจัยจูงใจในการ ทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันแห่งหนึ่ง. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2557). Economic Intelligence Center. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/file>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2559, จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>.
- ธัญกิตติ์ จันทร์สมิ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรคคิง จำกัด. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี อินเตอร์ พริ้นท์.
- นันทน์ภัส ชำนาญเพชร. (2557). ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ. 4(2), 59-82.
- นิสาชล โทแก้ว. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 33(2), 163-172.
- นิสาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญลือ อึ้งบำรุงพันธ์. (2552). ความจงรักภักดีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สาขาวิชาการจัดการโครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- แบงก์รัดเข้มงวด คุมเข้มรับพนักงานใหม่-ชะลอขยายสาขา. [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์]. หนังสือพิมพ์แนวหน้า. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2559, จาก <http://www.naewna.com/business/65993>.
- ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. (2558). ความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรมันหายไปจริงๆหรือ. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2559, จาก <https://prakal.wordpress.com>.
- พชรมน โทตระไวศยะ. (2552). ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจภายใน ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสหพัฒนาพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ นธ. ตริ. (2549). บทความเรื่องสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (WLB Series). สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน ก.พ.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทมินิแบบไทย จำกัด. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมทินี สิริสาร. (2554). ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันของหัวหน้างานกับลูกน้องใหม่. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศยามล เอกะกุลนันต์. (2554). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. ปริญญาโทคณะสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารพฤติกรรมศาสตร์. 17(2), 85-102.
- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. (2552). การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.dla.go.th/work/kpinow/7ebook/pdf/2554/worklife.pdf>.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม. (2552). การสรรหาบุคลากร เงินราย. Make Money, 10(112), 70-71.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุทธกานต์ มิตรกุล. (2557). *ความสัมพันธ์ 3 มิติ ของค่านิยมของพนักงาน ค่านิยมขององค์กร และ ความผูกพันต่อองค์กร*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). พื้นฐานการวิจัย. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2559, จาก [http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/0504721/section4\\_2.html](http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/0504721/section4_2.html).
- สรายุทธ กันหลง. 2555. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย (assessment of research tools). [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2559. จาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/418310>.
- สราวุธ ชัยวิจิต. (2550). *ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวาย (Generation-Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม้ไค้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สยามธุรกิจ. (2557). แนวโน้มการขึ้นเงินเดือนของอุตสาหกรรมต่างๆในประเทศเพิ่มสูงขึ้น 6% ในปี 2557. ค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2559, จาก [http://www.siamturakij.com/main/news\\_content.php?nt=2&nid=2991](http://www.siamturakij.com/main/news_content.php?nt=2&nid=2991).
- หทัยทิพย์ ลีวสงวนกุลธร. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมดุลชีวิตกับการทำงาน กรณีศึกษาสถาบันคุ้มครองเงินฝาก*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อมรรัตน์ แก้วทวี และ อารีย์วรรณ อ่วมธานี. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตกับการทำงาน บรรยากาศความปลอดภัยในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนภาคใต้*. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 15(3), 313-320.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Antonicic, J. A., & Antonicic, B. (2011). *Employee loyalty and its impact on firm growth*. *International Journal of Management and Information System*. 15(1), 81-87. Retrieved Mar 10<sup>th</sup>, 2016 from <http://search.proquest.com/docview/216356386?accountid=14407>.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Carmen K. Fu, Margaret A. Shaffer. (2001). The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, 5(30), 502 – 522.
- Dex, S. & Bond, S. (2005). *Measuring work-life balance and its covariates*. *Work Employments Society*, 19:627-636.
- Elegido, J. M. (2013). Does it make sense to be a loyal employee?. *Journal of Business Ethics*, 116(3), 495-511. Retrieved Mar 10<sup>th</sup>, 2016 from <http://dx.doi.org/10.1007/s10511-012-1482-4>.
- Half, R. (2005). SURVEY GENERATION Y: A new generation in the workforce. Robert Half International.
- Hudson Highland Group. (2005). *The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice*. Australia: Hudson Highland Group.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ. : Pearson/Prentice Hall.
- Mak, B. L. & Sockel, H. (2001). *A Confirmatory factor analysis of IS employee motivation and retention*. *Information and Management*, 38(5), 265-276.
- Marquita Chanel Smith. (2015). *Motivation and its Impact on Employee Loyalty and Commitment: A Qualitative Analysis*. Master of Science Administration in Organizational Development and Human Resource Management. Independent Study. Trinity Washington University.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2<sup>nd</sup> ed.) New York: Harper and Row.
- Merrill & Merrill. (2546). *Life Matter: Crating a dynamic balance of work, family, time and money*. New York: McGraw-Hall.
- Murphy, L.R. (1995). *Managing Job Stress and Employee Assistance/Human Resource Management Partnership*. *Personnel Review*. 24:43-86
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work behavior* (5<sup>th</sup> ed.). McGraw-Hill International Editions.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Pearson.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

TRI-GENs เพราะต่างวัย จึงต่างใจ ต่างความคิด กรุงเทพธุรกิจ. (2557)

วันที่ 12 พฤษภาคม 2557, 13:11 <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/581868>.  
กรุงเทพธุรกิจ.

Turkyilmaz, A., Akman, G., Ozkan, C. & Zbigniew Pastuszak. (2011). *Empirical*

*study of public sector employee loyalty and satisfaction. Industrial Management and Data Systems*, 111(5), 675-696.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 1.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work Life Balance)

ตัวแปร สังเกต	แหล่งอ้างอิง การวัด	รายการข้อคำถาม (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)	รายการข้อคำถาม (ต้นฉบับ)	ระดับการวัด
ความสมดุล ระหว่างชีวิต และงาน	ปรับจาก Daniels and McCarragher (2000, as cited in Bon and Dex, 2005) และ อมรรัตน์ แก้ว ทวี (2557) ( $\alpha = 0.90$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ในช่วงนี้ ฉันมักจะทำงานล่วงเวลานานเพราะปริมาณงานมีจำนวนมาก</li> <li>2. ในหนึ่งสัปดาห์ ฉันมีเวลาไม่มากที่จะสังสรรค์/พักผ่อนกับคนรัก หรือพบเจอคนในครอบครัว</li> <li>3. ฉันจะต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในตอนเย็นเป็นส่วนใหญ่</li> <li>4. ฉันมักจะทำงานจนดึกหรือทำงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อที่จะจัดการกับเอกสาร โดยไม่มีการขัดจังหวะจากใคร</li> <li>5. มันเป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะผ่อนคลายโดยลืมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน</li> <li>6. ฉันกังวลว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของฉัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. At the moment, because the job demands it, I usually work long hours.</li> <li>2. There isn't much time to socialize/relax with my partner/see family in the week.</li> <li>3. I have to take work home most evening.</li> <li>4. I often work late or at weekends to deal with paperwork without interruptions.</li> <li>5. Relaxing and forgetting about work issues is hard to do.</li> <li>6. I worry about the effect of work stress on my health.</li> </ol>	<p>ตัวแปรอันดับภาค (Interval scale)</p> <p>มาตราส่วน ประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ</p> <p>5 = เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง</p> <p>4 = เห็นด้วย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>2 = ไม่เห็นด้วย</p> <p>1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง</p>

ตารางที่ 1.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work Life Balance) (ต่อ)

ตัวแปร สังเกต	แหล่งอ้างอิง การวัด	รายการข้อคำถาม (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)	รายการข้อคำถาม (ต้นฉบับ)	ระดับการวัด
ความสมดุล ระหว่างชีวิต และงาน	ปรับจาก Daniels and McCarragher (2000, as cited in Bon and Dex, 2005), และ อมรรัตน์ แก้ว ทวี (2557) ( $\alpha = 0.90$ )	7. ความสัมพันธ์ของฉันกับคนรักกำลังมีปัญหา เนื่องจากความกดดันจากที่ทำงานหรือการ ทำงานล่วงเวลา 8. ฉันไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ครอบครัวได้ เนื่องจากฉันไม่มีเวลาเพียงพอและเหนื่อยจาก การทำงานเกินไป 9. การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก, กิจกรรม พักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อรักษามิตรภาพ ความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นเรื่องยากสำหรับ ฉัน 10. ฉันต้องการลดชั่วโมงการทำงานและระดับ ความเครียด แต่ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุม สถานการณ์ปัจจุบันได้	7. My relationship with my partner is suffering because of the pressure or long hours of my work. 8. My family are missing out on my input, either because I don't see enough of them/am too tired 9. Finding time for hobbies, leisure activities, or to maintain friendships and extended family relationships is difficult. 10. I would like to reduce my working hours and stress levels, but feel I have no control over the current situation.	ตัวแปรอันดับ (Interval scale) มาตราส่วน ประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง

ตารางที่ 1.2 การวัดความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)

ตัวแปร สังเกต	แหล่งอ้างอิง การวัด	รายการข้อคำถาม (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)	รายการข้อคำถาม (ต้นฉบับ)	ระดับการวัด
ความผูกพัน เชิงความรู้สึก (Affective commitment)	ปรับจาก Allen and Meyer (1990) ( $\alpha = 0.87$ ) และ กรัณท์ รักข์ เดิมวิทย์ ขจร (2553) ( $\alpha = 0.87$ )	1. ฉันมีความสุขมากที่ได้ทำงานให้กับองค์กรนี้ 2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของ ฉัน 3. ฉันรู้สึกว่า “เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว” ใน องค์กรนี้ 4. ฉันรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ 5. ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 6. องค์กรนี้มีความหมายต่อตัวฉันมาก	1. I would be very happy to spend the rest of my career with this organization. 2. I really feel as if this organization’s problems are my own. 3. I do not feel like “part of the family” at my organization. ® 4. I do not feel “emotionally attached” to this organization ® 5. I do not feel a strong sense of belonging to my organization ® 6. This organization has a great deal of personal meaning for me.	ตัวแปรอันตรภาค (Interval scale) มาตราส่วน ประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง  ® Reversed Code Item

ตารางที่ 1.2 การวัดความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) (ต่อ)

ตัวแปร สังเกต	แหล่งอ้างอิง การวัด	รายการข้อคำถาม (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)	รายการข้อคำถาม (ต้นฉบับ)	ระดับการวัด
ความผูกพัน เชิงผล ตอบแทน (Continuance commitment)	ปรับจาก Allen and Meyer (1990) ( $\alpha = 0.75$ ) และ กรัณฑ รักษ์ เดิมวิทย์ ขจร (2553) ( $\alpha$ = 0.84)	<ol style="list-style-type: none"> <li>มันเป็นเรื่องยากมากที่จะลาออกจากองค์กร ในขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉันอยากจะลาออกก็ตาม</li> <li>สิ่งต่างๆมากมายในชีวิตของฉันจะ หยุดชะงักลง หากฉันตัดสินใจลาออกจาก องค์กรในตอนนี้</li> <li>ฉันไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับ</li> <li>ฉันจะอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ฉันต้องการ</li> <li>ฉันจะคงอยู่กับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีทางเลือก ให้ฉันอีกหลายทางเลือกก็ตาม</li> <li>เหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กร แห่งนี้เพราะผลประโยชน์ที่ฉันได้รับจาก องค์กรนี้มากกว่าองค์กรอื่น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>It would be very hard for me to leave my organization right now, even if I wanted to.</li> <li>Too much in my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my organization now.</li> <li>It wouldn't be too costly for me to leave my organization now. ®</li> <li>Right now, staying with my organization is a matter of necessity as much as desire.</li> <li>I feel that I have too few options to consider leaving this organization.</li> <li>One of the major reasons I continue to work for this organization is that leaving would require considerable personal sacrifice; another may not match the overall benefits I have here.</li> </ol>	<p>ตัวแปรอันตรภาค (Interval scale)</p> <p>มาตราส่วน ประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ</p> <p>5 = เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง</p> <p>4 = เห็นด้วย</p> <p>3 = ปานกลาง</p> <p>2 = ไม่เห็นด้วย</p> <p>1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง</p> <p>® Reversed Code Item</p>

ตารางที่ 1.2 การวัดความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty) (ต่อ)

ตัวแปร สังเกต	แหล่งอ้างอิง การวัด	รายการข้อคำถาม (ดัดแปลงจากต้นฉบับ)	รายการข้อคำถาม (ต้นฉบับ)	ระดับการวัด
ความผูกพัน เชิงบรรทัด ฐาน (Normative commitment)	ปรับจาก Allen and Meyer (1990) ( $\alpha = 0.79$ ) และ กรัณท์ รักษ์ เดิมวิทย์ ขจร (2553) ( $\alpha$ = 0.91)	13. ฉันเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีใน องค์กรของตน 14. หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานใน องค์กรแห่งนี้คือฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีคือสิ่ง สำคัญและฉันรู้สึกว่าจะยังมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ 15. ถ้าฉันได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่านี้ ฉันรู้สึกว่า มันเป็นการไม่สมควรที่จะลาออกจากองค์กรของ ฉัน 16. ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความ จงรักภักดีขององค์กร 17. ฉันคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กร เพียงแห่งเดียวตลอดไป 18. ฉันคิดว่าการเป็นพนักงานของบริษัทเป็นสิ่งที่ เหมาะสม	13. I do not believe that a person must always be loyal to his or her organization. ® 14. One of the major reasons I continue to work for organization is that I believe that loyalty is important and therefore feel a sense of moral obligation to remain. 15. If I got another offer for a better job elsewhere I would not feel it was right to leave my organization. 16. I was taught to believe in the value of remaining loyal to one organization. 17. Things were better in the days when people stayed with one organization for most of their careers. 18. I do not think that wanting to be a company man or company women is sensible anymore ®	ตัวแปรอันตรภาค (Interval scale) มาตราส่วน ประมาณค่า จำนวน 5 ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ® Reversed Code Item



### แบบสอบถาม

เรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย  
กลุ่มธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์แก่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแต่ละชุดจะใช้เวลาประมาณ 15 นาที

มัสลิน เดชอรัญ (ผู้วิจัย)

ท่านเกิดในช่วงปี พศ. 2521 – 2538 หรือมีอายุระหว่าง 21-38 ปี ใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเขียนคำตอบลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. สถานภาพ

โสด  สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

3. ระดับการศึกษา

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ปริญญาโท

ปริญญาตรี  ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 10,000 บาท  30,001-50,000 บาท

10,001-30,000 บาท  50,001 บาท ขึ้นไป

5. ท่านเคยเปลี่ยนงานมาแล้ว ..... ครั้ง

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรในปัจจุบัน ..... ปี

7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน .....

## ส่วนที่ 2 การวัดความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน (Work Life Balance)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียวเท่านั้น

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ปานกลาง 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ในช่วงนี้ ฉันมักจะทำงานล่วงเวลาเพราะปริมาณงานมีจำนวนมาก					
2. ในหนึ่งสัปดาห์ ฉันมีเวลาไม่มากที่จะสังสรรค์/พักผ่อนกับคนรักหรือพบเจอคนในครอบครัว					
3. ฉันจะต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านในตอนเย็นเป็นส่วนใหญ่					
4. ฉันมักจะทำงานจนดึกหรือทำงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อที่จะจัดการกับเอกสาร โดยไม่มีการขัดจังหวะจากใคร					
5. มันเป็นเรื่องยากสำหรับฉันที่จะผ่อนคลายโดยลืมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน					
6. ฉันกังวลว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของฉัน					
7. ความสัมพันธ์ของฉันกับคนรักกำลังมีปัญหาเนื่องจากความกดดันจากที่ทำงานหรือการทำงานล่วงเวลา					
8. ฉันไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ครอบครัวได้เนื่องจากฉันไม่มีเวลาเพียงพอและเหนื่อยจากการทำงานเกินไป					
9. การหาเวลาสำหรับงานอดิเรก, กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อรักษามิตรภาพความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน					
10. ฉันต้องการลดชั่วโมงการทำงานและระดับความเครียด แต่ฉันรู้สึกว่าคุณไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ปัจจุบันได้					

### ส่วนที่ 3 การวัดความจงรักภักดีของพนักงาน (Employee Loyalty)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียวเท่านั้น

1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย 3 = ปานกลาง 4 = เห็นด้วย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ฉันมีความสุขมากที่ได้ทำงานให้กับองค์กรนี้					
2. ฉันรู้สึกว่าเป็นปัญหาขององค์กรคือปัญหาของฉัน					
3. ฉันรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว ในองค์กรนี้					
4. ฉันรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้					
5. ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
6. องค์กรนี้มีความหมายต่อตัวฉันมาก					
7. มันเป็นเรื่องยากมากที่จะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ถึงแม้ว่าฉันอยากจะลาออกก็ตาม					
8. สิ่งต่างๆมากมายในชีวิตของฉันจะหยุดชะงักลง หากฉันตัดสินใจลาออกจากองค์กรในตอนี้					
9. ฉันไม่สามารถลาออกจากองค์กรตอนนี้ เพราะมีต้นทุนต้องแบกรับ					
10. ฉันจะอยู่กับองค์กรนี้ตราบเท่าที่ฉันต้องการ					
11. ฉันจะคงอยู่กับองค์กร ถึงแม้ว่าจะมีทางเลือกให้ฉันอีกหลายทางเลือกก็ตาม					
12. เหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้เพราะผลประโยชน์ที่ฉันได้รับจากองค์กรนี้มากกว่าองค์กรอื่น					
13. ฉันเชื่อว่าทุกคนต้องมีความจงรักภักดีในองค์กรของตน					
14. หนึ่งในเหตุผลสำคัญที่ฉันยังคงทำงานในองค์กรแห่งนี้คือฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีคือสิ่งสำคัญและฉันรู้สึกว่ายังมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
15. ถ้าฉันได้รับข้อเสนองานที่ดีกว่านี้ ฉันรู้สึกว่ามันเป็นการไม่สมควรที่จะลาออกจากองค์กรของฉัน					
16. ฉันถูกสอนมาเพื่อให้เชื่อในคุณค่าต่อความจงรักภักดีขององค์กร					
17. ฉันคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีหากทำงานอยู่กับองค์กรเพียงแห่งเดียวตลอดไป					
18. ฉันคิดว่าการเป็นพนักงานของบริษัทเป็นสิ่งที่เหมาะสม					

