



ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช)

The Relationship between Job Performance Motivation and Retention Decision-Making Process of Generation Y Employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC)

นภัสร ท้าวประยูร. นักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรพรหม ชมงาม. อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เดียวก วรตังตระกุล. ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท วัน สามสิบเอ็ด จำกัด (มหาชน).

Napassorn Taoprayoon. *Master student, Master of Communication Art Program in Strategic Communications, Bangkok University.*

Pornprom Chomngam. *Public Relations Department, School of Communication Arts, Bangkok University.*

Dew Waratangtragoon. *Chief Operating Officer, One 31 Co., Ltd.*

E-mail: napassorn.taop@bumail.net, pornprom.c@bu.ac.th, Dew.war@onee.one

Received: 20 September 2023 ; Revised: 26 September 2023 ; Accepted: 10 October 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจนเอเรชั่น วาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 2) กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่น วาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่น วาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงาน กสทช. เพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุ ระหว่าง 22-42 ปี จำนวน 180 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างคือ ด้านความสำเร็จของงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายมักประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย 2) กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ด้านการพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงขึ้น 3) แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย

ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่, พนักงานเจนเอเรชั่น วาย, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

Abstract

A study of the relationship between job performance motivation and retention decision-making process of generation Y employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC). The objectives of study are 1) to examine job performance motivation of generation Y employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC). 2) To investigate retention decision-making process of generation Y employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC). 3) to study the relationship between job performance motivation and retention decision-making process of generation Y employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC). The sample consisted of 180 employees of The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC), males and female, aged 22-42 years. Questionnaire is a tool for gathering data. Pearson Product Moment Correlation Statistics was used to analyze the data.

The study found that 1) work achievements are important source of job performance motivation since they keep their attention on the duties assigned to them and frequently succeeded in accomplishing their goals. 2) Searching for alternative is a crucial part of retention decision-making process because they concentrated on the expectation of changing position and receiving greater income. 3) job performance motivation is related to retention decision-making process of generation Y employees in The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC) statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Job Performance Motivation, Retention Decision-Making Process, Generation Y Employees, The National Broadcasting and Telecommunication Commission (NBTC)

ที่มาและความสำคัญ

การลาออกของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และถึงแม้จะเป็นปัญหาที่เป็นเรื่องปกติของทุก ๆ องค์กรก็ตาม ก็ถือเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการอย่างมากในบริษัททั่วโลกจึงหันมาให้ความสนใจในต่อเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งรวมไปถึงการหาทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วย ซึ่งในส่วนของวิธีการลดอัตราการลาออกนั้น ก็คือ การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์กรนั่นเอง ซึ่งในการบริหารหรือการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและการจะได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นนอกจากองค์กรจะต้องกำหนดแนวทางในการพัฒนาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานแล้ว การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานนั้นยังถือเป็นสิ่งสำคัญอีกหนึ่งที่จะเป็นส่วนช่วยในการลดปัญหาของการลาออกจากงานได้ (HREX.asia, 2019)

สำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น การลาออก (Turnover) ถือว่าเป็นอุปสรรคในการขับเคลื่อนขององค์การทั้งในเรื่องของความไม่ต่อเนื่องของงาน และทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและทำให้ไม่มีความชำนาญโดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทางนั้น หรือขาดอัตรากำลังในการทำงานนั้นเลย

หรือการสูญเสียงบประมาณในการสรรหาบุคลากรเข้ามาใหม่และสูญเสียต้นทุนที่เกิดกับบุคลากรที่ลาออกหรือโอนย้ายไป (กรณีการ เกิดทอง, 2559 : 1) ปัญหาการลาออก หรือโอนย้ายของบุคลากร จึงส่งผลกระทบต่อให้แก่องค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งกล่าวได้ว่าปัญหาหรือสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงานนั้นส่งผลกระทบต่อองค์กรและตัวบุคคล ซึ่ง 3 ปัญหาหลักที่มักทำให้คนลาออกนั้น มักเกิดจากปัญหาเรื่องเงิน เช่น เงินเดือนน้อยเกินไป มีบริษัทอื่นเสนอเงินสูงกว่า ไม่มีโบนัส ค่าคอมมิชชั่นหดหาย ปัญหาเรื่องงาน เช่น งานหนักจนเกินไป งานล้นมือจนเกินเหตุ งานเกินที่ตกลงไว้ งานกดดันจนเครียด และปัญหาเรื่องคนทะเลาะกัน ความเห็นไม่ลงรอย ไม่มีใครยอมใคร ไม่ทำงานเป็นทีม (HREX.asia, 2019) ซึ่งผลกระทบจากการสูญเสียกำลังคนขององค์กรทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก สูญเสียโอกาสผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอต่อกระบวนการเรียนการสอน หรืออาจทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลงและเนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยหลัก และเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงาน และนำความสำเร็จมาสู่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในภาครัฐ ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญของความสำเร็จในการแปลงนโยบายจากรัฐไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น การขาดแคลนซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจึงอาจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ (ภทร พัทธสัจจวงศ์, 2563 : 1-14) นอกจากนั้น ลักษณะงานราชการที่มีความเข้มงวดซับซ้อน และรัดกุมมากขึ้น หรือแม้กระทั่งมีความรู้สึกรำงานไม่ท้าทายอีกต่อไป จึงทำให้หลายหน่วยงานของภาครัฐเผชิญกับปัญหาขาดแคลนข้าราชการ การรักษาคนที่มีคุณภาพไว้ให้อยู่เป็นกำลังสำคัญขององค์กร

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล โดยอาจจะเกิดจากเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานั้นล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการลาออกจากงานค่อนข้างถาวร เช่น พนักงานที่มองเห็นคุณค่าของงานนั้นมักมองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีการกระทำต่าง ๆ ให้องค์กรเจริญก้าวหน้าทั้งเต็มใจไปทำงาน โดยจากที่กล่าวมานั้นเห็นได้ชัดว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำพาให้องค์กรสู่ความสำเร็จ (เกวลี พวงศรี, 2557 : 1) ในสภาวะที่ต้องแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดของแต่ละธุรกิจหรือการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการนำนโยบายทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสรรหาและธำรงรักษาไว้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (กุลิสรา บุญมาเครือ, 2559 : 129) แรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยนำเอาสิ่งเร้าที่บุคคลนั้นพึงพอใจมาเร้าหรือกระตุ้นให้เกิดแรงขับเพื่อบรรลุเป้าหมายช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจเป็นการเพิ่มพูนผลผลิตและสร้างผลงานขององค์กร การสร้างแรงจูงใจจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานได้หากองค์กรใช้หลักการและเทคนิคการจูงใจในการบริหารงานที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของพนักงาน จะเกิดแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกรักอยากจะทำงานมากขึ้น

ด้วยสาเหตุข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพราะการลาออกจากงานนั้นไม่ได้เป็นสิ่งที่องค์กรปรารถนา จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชันวาย ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ว่าแรงจูงใจในการทำงานจากด้านใดที่เป็นปัจจัยหลักส่งผลให้พนักงานตัดสินใจคงอยู่กับองค์กรเพื่อนำไปกำหนดทิศทางการแก้ไขปัญหาในการลาออกของพนักงานซึ่งกำลังสำคัญขององค์กรได้อย่างตรงประเด็น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการ แรงผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างมีทิศทางและต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (ยลดา สุพร, 2559) เช่นเดียวกับ พระพงษ์ศักดิ์ สนุตมโน (เกษวงศรีรอด) (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความ คาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กร อันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและพรเพียร บุตรดี ชาติชัย อุดมกิจมงคล และสัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงกระตุ้นหรือโน้มน้าว ให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจ ทুমเทและอุทิศตนในการทำเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์ลักษณะในเนื้อหา โดย Herzberg et al. (1959) อ้างถึงใน อูชา เพ็ญประยูร (2558) เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วงและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นไปได้เสมอรวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจทำงานต่อไป 2) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากหรือท้าทายรวมทั้งปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงาน ในลักษณะนี้ 3) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การที่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผลอันเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น 4) ความก้าวหน้าในงาน (Achievement) ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือน ค่าจ้างให้สูงขึ้น อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้นและ 5) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) การที่บุคคลได้รับเกียรติและความไว้วางใจมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานอย่างมีอิสระเสรีให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไปพนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

กระบวนการตัดสินใจ

การตัดสินใจในทุก ๆ เรื่องนั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องสำคัญเพียงใดก็ตามย่อมต้องผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนของการตัดสินใจเสมอ แต่สำหรับบางคนนั้นอาจไม่ทราบว่าการที่จนได้ตัดสินใจคิดหรือทำอะไรไปนั้น ได้ผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนในการตัดสินใจของตนมาแล้วทั้งสิ้น กรองแก้ว อยู่สุข (2541, หน้า 148 - 151) ได้กล่าวถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการตัดสินใจไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การพิจารณาตัวปัญหา (identification of problem) เป็นสิ่งแรกที่จำเป็นต้องรู้ คือปัญหาที่แท้จริงที่เราจะต้องตัดสินใจในขณะนั้นคืออะไร 2) การพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ (search for alternatives) เป็นการพิจารณาหาวิธีแก้ปัญหาและข้อมูลที่ได้รับทราบ ซึ่งอาจมีหลายทางเลือกโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรืออาจให้บุคคลอื่น ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วยก็ได้ 3) การประเมินผลทางเลือก (evaluation of alternative) จะต้องทำการประเมินผลวิธีหรือทางเลือกเพื่อให้ได้วิธีหรือทางเลือกที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุด โดยอาศัยข้อมูลและดุลยพินิจอย่างรอบคอบ 4) การตัดสินใจเลือก (choice of alternatives) เป็นการตัดสินใจเลือกใช้ทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาที่ได้วิเคราะห์ปัญหา หาทางแก้ปัญหาและประเมินหาทางเลือกที่เหมาะสมไว้หลาย ๆ ทางและจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกไว้แล้ว

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เป็นการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปรเพื่อนำผลมาอธิบายการเกิดขึ้นของปรากฏการณ์ของตัวแปรนั้น โดยมุ่งเน้นการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร (Discovery of relationship between variables) โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามถึงพนักงานเจเนอเรชันวาย ทุกระดับ อายุระหว่าง 22-42 ปี ทั้งเพศชาย และหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G* Power3 คือ ขนาดของผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง (Input Effect Size $f^2 = 0.15$) ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05 พลังของการทดสอบคือ 0.95 จำนวนของตัวแปรอิสระหรือจำนวนของตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ (Number of Predictors) เท่ากับ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 138 หลังจากนั้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Cluster sampling ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ตอบออกเป็น 2 Clusters โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Cluster sampling ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ตอบออกเป็น 2 Clusters คือ ช่วง 1-31 ธันวาคม 2565 และ 1-31 มกราคม 2566 ผู้วิจัยเชื่อว่า ปัจจัยด้านประชากรในแต่ละ Cluster มีลักษณะทั่วไปไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ได้ในช่วง 1-30 มกราคม 2566 และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อผู้ตอบมีจำนวนครบ 180 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจเนอเรชันวาย

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น (1) ความสำเร็จในงาน (2) การได้รับความนับถือ (3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบในงาน และ (5) ความก้าวหน้าในงาน ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น (1) การพิจารณาตัวปัญหา (2) การพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ (3) การประเมินผลทางเลือก และ (4) การตัดสินใจเลือก ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale 5 ระดับ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาได้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) อยู่ที่ 0.98 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ก่อนการเก็บข้อมูลจริงเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.81 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบนำร่องจากกลุ่มตัวอย่างมาสร้างเป็นแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ โดยผู้วิจัยใช้บริการจากเว็บไซต์ Google ที่เรียกว่า Google form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ขึ้นมา หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังสำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงานการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ผู้วิจัยได้ทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว 2) ตรวจสอบแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1.1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทางลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	67	37.2
หญิง	113	62.8
อายุ 22 - 26 ปี	13	7.2
27 - 31 ปี	54	30.0
32 - 36 ปี	13	7.2
37 - 42 ปี	100	55.6
สถานภาพการสมรส โสด	146	81.1
สมรส	34	18.9
การศึกษา ปริญญาตรี	93	51.7
สูงกว่าปริญญาตรี	87	48.3
อาชีพ รับราชการ	8	5.9
พนักงานบริษัท	73	53.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	8.8
ธุรกิจส่วนตัว	43	31.6

รายได้ 15,000 – 20,000 บาท	13	7.2
20,001 – 25,000 บาท	49	27.2
25,001 บาทขึ้นไป	118	65.6
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	2.2
1 – 5 ปี	64	35.6
6 – 10 ปี	57	31.7
11 ปีขึ้นไป	55	30.6

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 อยู่ในช่วงอายุ 37 - 42 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 สถานภาพโสด จำนวน 146 คน คิดเป็น ร้อยละ 81.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 1 – 5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสำเร็จในงาน	4.35	0.42	มาก
ได้รับความนับถือ	4.10	0.52	มาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.08	0.54	มาก
ความรับผิดชอบในงาน	4.21	0.52	มาก
ความก้าวหน้าในงาน	4.12	.062	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ BAR = 4.35, S.D. = 0.42) อันดับสอง ด้านความรับผิดชอบในงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ BAR = 4.21, S.D. = 0.52) อันดับสาม ด้านความก้าวหน้าในงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ BAR = 4.12, S.D. = 0.62) อันดับสี่ ด้านการได้รับความนับถือมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ BAR = 4.10, S.D. = 0.52) และอันดับสุดท้าย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ BAR = 4.08, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน

กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การพิจารณาตัวปัญหา	4.00	0.61	มาก
การพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ	4.07	0.57	มาก
การประเมินผลทางเลือก	3.77	0.94	มาก
การตัดสินใจเลือก	1.98	0.87	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.07, S.D. = 0.57) อันดับสอง กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ด้านการพิจารณาตัวปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.00, S.D. = 0.61) อันดับสาม กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ด้านการประเมินผลทางเลือกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.77, S.D. = 0.94) และอันดับสุดท้าย กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ด้านการตัดสินใจเลือก อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 1.98, S.D. = 0.87)

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 : สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตัวแปร	การพิจารณา ตัวปัญหา	การพิจารณา ทางเลือก	การประเมินผล ทางเลือก	การตัดสินใจ เลือก	กระบวนการ ตัดสินใจคง อยู่
แรงจูงใจในการทำงาน	.750**	.652**	.286**	-.239**	.684**
ความสำเร็จในงาน	.581**	.537**	.223**	-.159*	.542**
การได้รับความนับถือ	.692**	.564**	.240**	-.266**	.604**
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.647**	.566**	.283**	-.133	.613**
ความรับผิดชอบในงาน	.571**	.692**	.326**	-.117	.654**
ความก้าวหน้าในงาน	.706**	.456**	.166*	-.324**	.528**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2-tailed)

ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน และกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ คือตัวแปรในภาพรวม ตัวแปรที่เหลือทั้งหมดคือตัวแปรในภาพย่อย

จากตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวม แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ในระดับมาก (.684**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ในระดับมาก (.542**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

การได้รับความนับถือ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ในระดับมาก (.604**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ในระดับมาก (.613**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในภาพย่อยต่อการตัดสินใจเลือก ในระดับน้อย (-.133) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย (.654**) ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นในภาพย่อยด้านการตัดสินใจเลือก ในระดับน้อย (-.117) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ของพนักงานเจนเอเรชั่นวาย ในระดับมาก (.528**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานจากงานที่ได้รับมอบหมายมักประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และมีความภูมิใจกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ พร้อมกับได้รับคำชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานได้รับความสำคัญได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

จะเป็นส่วนที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (1993) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจจะก่อให้เกิดการใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การโดยมีเงื่อนไขว่าความพยายามนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่ตามต้องการนั่นเอง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุริดา คิวานนท์ (2555) กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

กระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพิจารณาค้นหาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ โดยคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงขึ้น โดยสอดคล้องกับเหตุผลอีกประการหนึ่งที่จะทำให้พนักงานต้องการหรือไม่ต้องการจะอยู่กับองค์การ คือ พนักงานทุกคนล้วนมีความคาดหวังที่จะเติบโต และต้องการมีความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเองเสมอ โดยคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานมองไม่เห็นความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ ก็ย่อมที่จะมองหาองค์การอื่น ที่คิดว่าดีกว่าและเห็นคุณค่าในตัวพนักงานมากกว่า เมื่อพนักงานเล็งเห็นเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของตำแหน่ง หน้าที่ การงาน และเงินเดือนในสายอาชีพในอนาคต ทำให้เกิดความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์การต่อไป (ธาดา ราชกิจ, 2562)

การศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับความนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน ที่มีความสัมพันธ์กันมากกับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจกับงานที่ได้รับผิดชอบ และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และได้รับการสนับสนุนในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า การมองเห็นผลงานความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่สามารถวัดได้จากการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายตามกำหนดภายในระยะเวลา ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้พนักงานมีแนวโน้มในการคงอยู่มากขึ้น จึงทำให้ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรีดา กงกัญญา (2556) ที่กล่าวว่า การที่บุคลากรหรือ พนักงานคนนั้นมีความพึงพอใจและต้องการที่จะทำงานต่อไปในองค์การ ด้วยความรู้สึกที่เต็มใจและ สดชื่น โดยไม่ต้องการลาออกหรือโยกย้ายงานในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีณย์ พิมพ์ทอง (2557) ที่กล่าวว่า การคงอยู่ในองค์การของพนักงาน นั้นมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานที่ทำของพนักงาน หากมองในระดับบุคคลกับเรื่องความผูกพันกับองค์การ เพราะเมื่อบุคคลหรือพนักงานคนนั้นมีความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ถือว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ดีกับงานที่ตนเองทำ

ด้านการได้รับความนับถือ มีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจากพนักงาน ส่วนใหญ่จะได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เพราะในขณะปฏิบัติงานแต่ละวันนั้น พนักงานจะต้องติดต่อสื่อสารข้ามฝ่ายงาน มีผลให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน ลดการเกิดปัญหา ระหว่างการทำงานด้วยกัน จนทำให้เกิดความรู้สึกยอมรับและสบายใจ ทำให้พนักงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารและหัวหน้าให้ความสำคัญในการรับฟังปัญหาของพนักงานที่พบเจอ จากการทำงานเป็นอย่างดี ตลอดจนการให้คำแนะนำ วิธีแก้ไข และการมอบหมายงานสำคัญร่วมกับพนักงานจึงทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจตลอดระยะเวลาในการทำงาน และการพบปัญหาในการทำงานลดน้อยลง ส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มในการตัดสินใจคงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer and Haller (1970) ที่กล่าวว่า หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ย่อมทำให้เกิดความพอใจในงานขึ้นได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจในงาน สุริดา โตพันธุ์านนท์ (2549) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรเป็น ระยะเวลาที่นานมากที่สุดเท่าที่พนักงานจะทำได้ และ ณ ขณะปัจจุบันนี้ยังไม่มีความตั้งใจจะลาออกจากองค์กร

ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจาก พนักงาน ส่วนใหญ่มีความรู้สึกลักษณะงานที่ทํานั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญในการ มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของตำแหน่งที่พนักงานทำอยู่ เปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูน ความรู้ความสามารถของพนักงานสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Locke (1988) ที่กล่าวว่า งานเป็น องค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและสนใจ ก็จะมี ความพอใจในงานสูง หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ ซึ่งความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ได้รับงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ งานเหล่านี้เป็นงานที่คนส่วนใหญ่ชอบ แต่มีบางคนชอบงานที่ต้องใช้ความคิดและแก้ปัญหา จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2000) ที่กล่าวว่า คุณค่าและลักษณะของงานที่แตกต่างกันเพื่อเป็น การทำให้พนักงานนั้นยังทำงานกับ องค์กร นอกจากนั้นยังรวมไปถึงการเข้าใจและทราบรายละเอียดที่ทำให้พนักงานลาออกเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะสามารถช่วยองค์กร รักษาพนักงานไว้ได้

ด้านความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน มีโครงการในการบริหารงานมีการกำหนดตำแหน่งที่รับผิดชอบมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ ชัดเจน ถูกกำหนดไว้อย่างมาตรฐาน ฝ่ายบริหารมอบหมายงานที่รับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนให้มีหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับเวลาของท่านในแต่ละวัน ซึ่งพนักงาน สามารถดำเนินการจัดการให้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาทำงาน รวมถึงพนักงานแต่ละคนมีอำนาจใน การตัดสินใจในส่วนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านอย่างเต็มที่จึงทำให้ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ในงาน ไม่เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrell (1972) ที่กล่าวว่า โครงสร้างและขอบเขตของงานที่มีความชัดเจนสามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมาย ของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจน รู้ว่า จะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดี จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน ได้รับการพิจารณาให้ได้รับการอบรมจากองค์กร รวมไปถึงการพิจารณาในเรื่องของการศึกษาต่อ และการปรับตำแหน่งอย่างยุติธรรม ในด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอไปถึงการเลื่อนตำแหน่งงานจะเป็นไปตามประสิทธิภาพการทำงาน จึงทำให้ด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจในการคงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1973) ที่กล่าวว่า บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการซึ่งเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมความต้องการ โดยคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเองขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Jernigen (1988) ที่กล่าวว่า พนักงานผู้ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดีนั้นได้รับการดูแลและรักษาทำให้เกิดการคงอยู่กับองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นส่วนประกอบสำคัญในกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่ของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวมถึงการสร้างสิ่งที่จะเป็นส่วนในการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ตามความคาดหวัง ของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายพนักงาน (Generation Y) ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้บริหารในส่วนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ควรบริหารบุคลากรกลุ่มนี้ด้วยการจัดฝึกอบรม เสริมทักษะในการทำงาน ควบคู่ไปกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการวางแผนปรับนโยบายให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้เกิดวัตถุประสงค์ทั้งองค์กรและพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลการวิจัยไปต่อยอดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวัดดัชนีความสุขในการทำงานรวมถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขการรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กร
2. ควรเพิ่มการทบทวนปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มสมมติฐานในด้านอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ ความภูมิใจในองค์กร และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น รวมถึง เก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพร่วมกันด้วยการใช้แบบสอบถาม ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อพิจารณาจากสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริงทุกมิติและได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จะทำให้ได้ผลวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น
3. การศึกษาวิจัยในปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจในการคงอยู่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น คุณภาพชีวิต และความสมดุลในการทำงาน หรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เกตทอง. (2559). *สาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้ายของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการ: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลิศรา บุญมาเครือ. (2559). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท สยามซีแลนด์ทรานสปอร์ต จำกัด. *วารสารเกษมบัณฑิต*. 17(1) : 134-135.
- เกวลี พวงศรี. (2557). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัตินักคน แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อ ความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป.[สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- ธาดา ราชกิจ. (2562). *องค์กรควรเตรียมรับมืออย่างไรเมื่อไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยแล้ว*. th.hrnote.asia/tips/190613-aging-society-working.
- ปรีดา กงกัญญา. (2556). *การศึกษาความตั้งใจอยู่ในงานการสร้างอัตลักษณ์แห่งตนวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้บริหารกลุ่มบริษัทผู้ผลิต และจัดจำหน่ายยาแผนปัจจุบันและเครื่องสำอางแห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- พระพงษ์ศักดิ์ สนมโน (เกษงศรีรอด). (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. [สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- พรเพชร บุตรดี, ชาดิษฐ์ อุดมกิจมงคล และสัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง. (2563). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครพนม. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*. 4(2).
- ภพร พัทธกิจสังจวงศ์ คณะ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม].
- ยลดา สุพร. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย].
- ศรินย์ พิมพ์ทอง. (2555). *ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัย สาย วิชาการ*. [รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สุธิดา คิวานนท์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของบุคลากรสายงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ*. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- สุธิดา โดพันธานนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพยาบาลวิชาชีพกลุ่ม พนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- อุษา เพื่องประยูร. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].

- Daft, R. L. (2000). *Organization Theory and Design*. 7th Edition, South-Western Publishing, Ohio.
- Edwin, L. A. (1968). *Organizational Behavior and Human Performance*. Chicago: Rand
- Gilmer, V. H. B. (1970). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Harrell, T. (1972). *Willard Industrial Psychology*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. (2nd ed.). John Wiley.
- HREX.asia. (2019). *Human Resource Development: HRD*. <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development/>
- Jernigan, D. K. (1988). *Human Resource Management*. New York: Appleton & Lange.
- Locke, J. (1988). *Locke two treatises of government*. Cambridge: Cambridge University
- Maslow, A. (1973). *Theory of Human Motivation*. In: Lowry, R.J., Ed., Dominance, Self-Esteem, Self-Actualization: Germinal Papers of A. H. Maslow, Brooks/Cole, Pacific Grove.
- Robbins, S. (1993) *Organizational Behavior*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.