

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการ/ พนักงานราชการ Generation Y*

Factors Affecting Work Behavior of Generation Y Government Employee

กมลพร สอนศรี**

พลชนัน นิรมิตรไชยนนท์***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y 2) ศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการซึ่งมีอายุไม่เกิน 34 ปี ในปีงบประมาณ 2557 ซึ่งสังกัดในสำนักงานประจำกระทรวง จำนวนทั้งหมด 20 กระทรวง จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์

* งานวิจัยนี้ดำเนินการภายใต้การสนับสนุนทุนวิจัยจากภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิจัยโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y เป็นไปตามลักษณะของคนรุ่น Generation Y ทั่วไป โดยเฉพาะประเด็นที่มีพฤติกรรมที่เป็นจริงมากที่สุด คือ การชอบความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ในส่วนของความคิดเห็นต่อบัณฑิตระดับบุคคล พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของครอบครัวอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการอยู่ในระดับมาก และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเช่นกัน ในด้านบัณฑิตระดับองค์กร พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์กรในระดับมาก สำหรับบัณฑิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y พบว่า บัณฑิตการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว และบัณฑิตทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการเป็นบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพพร้อมกัน พยากรณ์และอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ 1) หน่วยงานราชการควรพิจารณาการปรับปรุง ระเบียบในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น 2) ผู้บริหารในหน่วยงานราชการควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่สำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร และควรมอบอำนาจการตัดสินใจในบางเรื่องให้กับข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น 3) ส่วนราชการควรพิจารณาถึงการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการบริหารสวัสดิการ และค่าตอบแทน โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดสวัสดิการให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น

คำสำคัญ: ข้าราชการ, พนักงานราชการรุ่น Generation Y, พฤติกรรมการทำงาน, บัณฑิตระดับบุคคล, บัณฑิตระดับองค์กร

Abstract

The objectives of the research are: 1) To study the work behavior of Generation Y government employees. 2) To study about the opinion of Generation Y government employees toward to personnel factors and organizational factors. 3) To study the factors affecting work behavior of Generation Y government employees.

The respondents in this study were 400 government employees working in the different ministries who are under 34 years of age in the fiscal year of 2014. Questionnaires were used as an instrument. The data were analyzed by using descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics using multiple regression.

The research found a similar relationship between work behavior of Generation Y government employees and general Generation Y behavior especially in the area of preference over cooperativeness rather than individual competition. According to the personnel factors, a high level of the opinion of Generation Y government employees toward parental modeling, work attitude within bureaucracy and organizational loyalty were found. For organizational factors, the opinion of Generation Y government employees toward organizational support was in a high level. As for the factors affecting work behavior of Generation Y government employees, it was found that parental modeling, work attitude within bureaucracy affected the work behavior of Generation Y government employees

The recommendation of this research were 1) Government sectors should deregulate and implement flexible work arrangements instead of sticking to the traditional hours. 2) Administrators should

give Generation Y government employees a chance to express their opinion and empower them through the effective delegation.
3) Government sectors should formulate and implement a flexible welfare policy to motivate the employees to work more efficiently.

Keywords: Generation Y government employees/ Work behavior/
Personal Factors/ Organizational Factors

บทนำ

ในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขัน ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรในองค์กร หน่วยงานราชการซึ่งเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นองค์การหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

“ข้าราชการหรือพนักงานราชการ” จึงเป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติอย่างมาก โดยมีภาระหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลลงไปสู่การปฏิบัติภายใต้แนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นองค์กรแบบระบบราชการจึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงเพียงพอที่จะบริหารจัดการกิจการของประเทศโดยภาพรวมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

หน่วยงานราชการ มีบทบาทหลักที่สำคัญในการผลักดันให้ข้าราชการพัฒนาศักยภาพการทำงาน เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานและผลิตภาพสูง สามารถปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของโลก แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ให้คุณค่าของบุคลากรเสมือนสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร และมีกระบวนการดูแลพัฒนามูลกรอย่างต่อเนืองตลอดอายุการทำงาน เมื่อพิจารณาลงลึกถึงบุคลากรแต่ละกลุ่มในองค์กรสามารถจำแนกบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม ตามรุ่นหรือช่วงอายุ (Generation) ได้แก่ กลุ่ม Baby Boom (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507) กลุ่ม

Generation-X (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522) และกลุ่ม Generation Y (กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นไป)

ในการศึกษานี้ สนใจศึกษากลุ่มข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ซึ่งคนกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เป็นวัยที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่วัยทำงาน มีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบ และไม่ชอบเงื่อนไข คนกลุ่มนี้ ต้องการความชัดเจนในการทำงานว่า สิ่งที่ทำมีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร อีกทั้งยังมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ ในเวลาเดียวกันเป็นผู้ที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงในชีวิตแบบก้าวกระโดดและโอกาสของการก้าวสู่การเป็นผู้บริหาร ซึ่งองค์กรส่วนใหญ่เชื่อว่า บุคลากรกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่บริหารจัดการค่อนข้างยาก และในปี พ.ศ. 2559 บุคลากรกลุ่ม Generation Y จะมีจำนวนถึงร้อยละ 70 ในองค์กร (PWC, 2013)

ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้ จึงต้องการศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y รวมถึงค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ Generation Y ทั้งในปัจจุบันทางจิตสังคม และปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลแก่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และหน่วยงานราชการต้นสังกัด ในการวางแผนเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และดูแลรักษาข้าราชการ Generation Y ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y
2. เพื่อศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์กรของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่น Generation Y ทั่วไป มีลักษณะนิสัยกล้าคิด กล้าทำ และชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ทันเทคโนโลยี และสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยได้คล่องแคล่ว ต้องการความชัดเจนในการทำงาน เป็นกลุ่มคนที่ต้องการเรียนรู้ในประสบการณ์ที่หลากหลาย ต้องการประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา (พสุ เดชะรินทร์, 2552) มีความสามารถในการทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลง ต้องการงานที่มีความท้าทาย สามารถแสดงความคิดเห็นและบริหารจัดการด้วยตนเอง ทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่ ให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน (ทิพวัลย์ สนิธิธิดาวรร, 2553) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงคน Generation Y ที่ทำงานในระบบราชการ อาจจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกับ Generation Y ทั่วไป นอกจากนั้น ยังอาจมีปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ซึ่งในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยระดับบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว ซึ่ง Bens (2007) กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติตนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่สังคมคาดหวังนั้น เนื่องมาจากตัวแทนการถ่ายทอดทางสังคม (Agents of Socialization) ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตัวแทนในการถ่ายทอดทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ครอบครัวอันเป็นตัวแทนในระดับปฐมภูมิ อันประกอบไปด้วยบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัว อันเป็นการถ่ายทอดทางสังคมชั้นตอนแรกสุดเมื่อบุคคลถือกำเนิด และยังเป็นการถ่ายทอดทางสังคมที่ใกล้ชิด ลึกซึ้งผูกพัน และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่ออารมณ์ ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว (Parental modeling) ถือเป็น การถ่ายทอดทางสังคมจากครอบครัว (Parental Socialization) เป็นกระบวนการส่งเสริม

และถ่ายทอดลักษณะต่างๆ ผ่านการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกันออกไป จากบิดามารดา หรือบุคคลในครอบครัว ให้แก่เด็ก

ทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึง ทัศนคติต่อการทำงานว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งหากบุคคลมีทัศนคติในทางบวก ต่องานสูง จะพอใจในงานของเขาสูง สอดคล้องกับ Ajzen and Fishbein (1980) ที่กล่าวว่า ทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานจะนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจ ที่มีจุดหมาย

ความจงรักภักดีต่อองค์กร Robert Baron และคณะ (1995) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กร หรือเจตคติต่อองค์กรที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่า บุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและห่วงใยต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูง มีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์กรในปัจจุบัน

สำหรับปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่ง Lamastro (2002) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ได้ให้การสนับสนุน การจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อและสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานขององค์กรผ่านตัวแทนหรือนโยบายขององค์กร

จากตัวแปรต่างๆ จึงนำมาซึ่งกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

1. ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น generation Y หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ หรือพนักงานราชการที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2537 ซึ่งมีอายุระหว่าง 18-34 ปี เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี มีพฤติกรรมกล้าแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความอดทนต่ำชอบการเปลี่ยนแปลง

2. พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงาน และการตอบสนองของความต้องการของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

3. การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว หมายถึง การรับรู้ของข้าราชการ Generation Y ถึงพฤติกรรมของบุคคลในครอบครัว ที่ปฏิบัติต่อตนเอง ด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่างข้าราชการที่ดีในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับราชการ การปลูกฝัง การสั่งสอนอย่างต่อเนื่องถึงข้อดีของการรับราชการ

4. ทศนคติต่อระบบราชการ หมายถึง ความคิดความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมของข้าราชการ Generation Y

5. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงาน และอุทิศตนต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจ เอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร

6. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ทศนคติของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความหวังใยและให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากขึ้นเพียงใด

วิธีการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการซึ่งมีอายุไม่เกิน 34 ปี ในปีงบประมาณ 2557 ซึ่งสังกัดในสำนักงานประจำกระทรวง จำนวนทั้งหมด 20 กระทรวง โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรของ Cochran (1977) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 322 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยได้ขยายกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่ม

เป้าหมายยิ่งขึ้น โดยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่กลุ่มข้าราชการ/พนักงานราชการซึ่งมีอายุไม่เกิน 34 ปี ที่สังกัดในกระทรวงต่างๆ กระทรวงละ 20 คน หลังจากนั้น คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Selection) โดยใช้การแนะนำของกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างไว้ข้างต้น จนครบกระทรวงละ 20 คน จึงจะยุติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยออกแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ) ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการ Generation Y (ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ) ส่วนที่ 3 ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ 1) การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว (ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ) 2) ทศนคติของข้าราชการ/ พนักงานราชการต่อระบบราชการ (ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ) และ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (ประกอบด้วยข้อคำถาม 12 ข้อ) ส่วนที่ 4 ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากองค์กร (ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ) โดยส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ผู้วิจัยออกแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---------|-------------------------------|
| 1 | คะแนน | หมายถึง | เป็นจริง/ เห็นด้วย น้อยที่สุด |
| 2 | คะแนน | หมายถึง | เป็นจริง/ เห็นด้วย น้อย |
| 3 | คะแนน | หมายถึง | เป็นจริง/ เห็นด้วย ปานกลาง |
| 4 | คะแนน | หมายถึง | เป็นจริง/ เห็นด้วย มาก |
| 5 | คะแนน | หมายถึง | เป็นจริง/ เห็นด้วย มากที่สุด |

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีการทดสอบความตรงตาม

เนื้อหา (Content validity) และวิเคราะห์ความสอดคล้องโดยใช้ค่า IOC (สมนึก ภัททิยธนี, 2537, หน้า 167) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องพบว่า ข้อคำถามทุกข้อ มีค่าความสอดคล้องเกิน 0.5 นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha Cronbach Method) ซึ่งจากผลการทดสอบ พบว่า มีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้น จึงถือว่าแบบสอบถามสามารถวัดได้ครั้ง ก็จะได้ผลใกล้เคียงเดิม โดยรายละเอียดในการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปรต่างๆ มี ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการ รุ่น Generation Y	0.742
การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว	0.846
ทัศนคติต่อการทำงานระบบราชการ	0.725
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	0.800
การสนับสนุนจากองค์กร	0.913
รวม	0.893

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการสรุปข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงว่า เป็นจริง/ เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงว่า เป็นจริง/ เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงว่า เป็นจริง/ เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายความว่า เป็นจริง/ เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายความว่า เป็นจริง/ เห็นด้วยน้อยที่สุด

นอกจากนั้นคณะผู้วิจัยยังได้ใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการ/ พนักงานราชการ generation Y โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปร ทีละขั้น ดังนี้

1. การถดถอย Y บน X_k เป็นเชิงเส้น
2. ความคลาดเคลื่อนในการทำนายเป็นไปอย่างสุ่ม
3. ความคลาดเคลื่อนในการทำนายมีค่าเฉลี่ยเป็น 0
4. ความคลาดเคลื่อนในการทำนายมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ
5. ไม่เกิด Multicollinearity ระหว่าง X_k โดยคณะผู้วิจัยพิจารณาจาก

ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance inflation factor: VIF) โดยที่ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4 หรือ 5 หากเกินกว่านี้ แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (ผ่องศรี เกียรติเลิศสนภา, 2553) และค่าการยอมรับ (Tolerance) โดยที่ค่า tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่า เกิดปัญหาภาวะที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป

ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการ ที่อยู่ในรุ่น Generation Y จำนวนทั้งหมด 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุเฉลี่ย 29.49 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 304 คน (ร้อยละ 76.0) ส่วนใหญ่มีการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 213 คน (ร้อยละ 53.3) สำหรับระยะเวลา

การทำงานในระบบราชการโดยเฉลี่ย 3.99 ปี และส่วนใหญ่บุคคลในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่กำลังรับราชการ จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61.0)

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1: การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

พฤติกรรมการทำงานของ Generation Y	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ท่านชอบทำงานท้าทายความสามารถของตนเองอยู่เสมอ	4.22	.737	มากที่สุด
2. ท่านมีความความรับผิดชอบในการทำงานสูง	4.20	.707	มาก
3. ท่านมีความความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.16	.734	มาก
4. ท่านต้องการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.09	.713	มาก
5. ท่านสนุกกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.24	.664	มากที่สุด
6. ท่านมีความสุขกับการได้เรียนรู้ในประสบการณ์ที่หลากหลาย	4.16	.751	มาก
7. ท่านมักให้ความสำคัญกับความสุข/ สบายใจในการทำงานมากกว่ารายได้หรือตำแหน่งงาน	4.16	.783	มาก
8. ท่านชอบการร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน	4.42	.819	มากที่สุด

พฤติกรรมการทำงานของ Generation Y	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
9. ท่านรู้สึกอึดอัดเมื่อต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบที่เคร่งครัด	3.70	1.199	มาก
10. ท่านชอบทำงานด้วยตนเองมากกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น	3.73	.885	มาก
11. ท่านสามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3.12	1.049	ปานกลาง
12. ท่านรู้สึกอึดอัดทุกครั้งเมื่อความคิดของท่านไม่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน	3.31	.900	ปานกลาง
13. ท่านต้องการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.14	.674	มาก
14. ท่านมักนำเทคโนโลยี/ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.18	.739	มาก
15. ท่านชอบทำงานที่ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและได้แสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ	4.23	.798	มากที่สุด
16. ท่านต้องการความชัดเจนในการทำงานว่าสิ่งที่มีผลต่อตนเองและองค์กรอย่างไร	4.19	.715	มาก
17. ท่านสามารถเลือกเวลาและสถานที่ทำงานได้ตามความสะดวกของตัวเอง	2.80	1.214	ปานกลาง
18. ท่านสามารถตัดสินใจลาออกจากงานได้อย่างไม่ลังเลเมื่อท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ	3.15	1.275	ปานกลาง
รวม	3.90	.37676	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการ รุ่น Generation Y มีพฤติกรรมการทำงานตามลักษณะของคน Generation Y อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีพฤติกรรมการทำงานตามลักษณะของคน Generation Y ในประเด็น "ท่านชอบการร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน" มากที่สุด ($\bar{X}=4.42$) รองลงมา คือ ประเด็น "ท่านสนุกกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ" ($\bar{X}=4.24$) และประเด็น "ท่านชอบทำงานที่ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและได้แสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ" ($\bar{X}=4.23$) ส่วนประเด็นที่ ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีพฤติกรรมการทำงานตามลักษณะของคน Generation Y น้อยที่สุด คือ ประเด็น "ท่านสามารถเลือกเวลาและสถานที่ทำงานได้ตามความสะดวกของตัวเอง" ($\bar{X}=2.80$)

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2: การศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

ตารางที่ 3 ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การของข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y

ปัจจัยระดับบุคคลและ ปัจจัยระดับองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ปัจจัยระดับบุคคล			
ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว	4.07	.570	มาก
ด้านทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ	4.08	.353	มาก
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ	4.07	.451	มาก
ปัจจัยระดับองค์การ			
ด้านการสนับสนุนจากองค์การ	3.81	.653	มาก

ตารางที่ 3 แสดงถึงปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์การความคิดเห็นของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น generation Y ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปตามประเด็นได้ ดังนี้

1. ปัจจัยระดับบุคคล ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีของครอบครัว ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัวในประเด็น “บุคคลในครอบครัวของท่านมักมีความภูมิใจที่ท่านได้รับราชการ” มากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) รองลงมา คือ ประเด็น “บุคคลในครอบครัวสนับสนุนให้ท่านรับราชการ” ($\bar{X}=4.27$) และ ประเด็น “บุคคลในครอบครัวของท่านมักเล่าถึงข้อดีของการรับราชการ” ($\bar{X}=4.20$) ส่วนประเด็นที่ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัวน้อยที่สุด คือ ประเด็น “บุคคลในครอบครัวของท่านมักยกตัวอย่างข้าราชการที่เป็นต้นแบบให้ท่านฟังอยู่เสมอ” ($\bar{X}=2.80$)

2. ปัจจัยระดับบุคคล ด้านทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ ในประเด็น “ท่านพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” มากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) รองลงมา คือ ประเด็น “ถึงแม้มีโอกาส ท่านก็ไม่เคยคิดที่จะทุจริตโดยอาศัยตำแหน่งและหน้าที่ของข้าราชการ” ($\bar{X}=4.55$) และ ประเด็น “ในการทำงานราชการ ท่านมักคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก” ($\bar{X}=4.38$) ส่วนประเด็นที่ ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการน้อยที่สุด คือ ประเด็น “การรับราชการทำให้ท่านสามารถมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากกว่าอาชีพอื่นๆ” ($\bar{X}=3.09$)

3. ปัจจัยระดับบุคคล ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ในประเด็น “ท่านพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรแก่บุคคลภายนอก” มากที่สุด ($\bar{X}=4.30$) รองลงมา คือ ประเด็น “ท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาขององค์กร” ($\bar{X}=4.28$) และประเด็น “ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง” ($\bar{X}=4.26$) ส่วนประเด็นที่ ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยที่สุด (แต่ยังอยู่ในระดับมาก) คือ ประเด็น “ท่านไม่คิดโยกย้ายหรือเปลี่ยนไปทำงานองค์กรอื่น” ($\bar{X}=3.41$)

4. ปัจจัยระดับองค์กร ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์กร ในประเด็น “ท่านสามารถปรึกษาปัญหาการทำงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน” มากที่สุด ($\bar{X}=4.06$) รองลงมา คือ ประเด็น “ท่านได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานภารกิจและหน้าที่จากบุคคลากรภายในหน่วยงาน” ($\bar{X}=4.05$) และลำดับที่ 3 มี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ “ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ” และประเด็น “องค์กรของท่านจัดให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นที่มอย่างสม่ำเสมอ” ($\bar{X}=4.03$) ส่วนประเด็นที่ ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์กร น้อยที่สุด (แต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง) คือ ประเด็น “ในองค์กรของท่านมีการให้ผลตอบแทนอื่น (เช่น โบนัส, ค่าล่วงเวลา, ค่าเบี้ยเลี้ยง) กระตุ้นให้ท่านเกิดการการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น” ($\bar{X}=3.336$)

3. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3: การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการ Stepwise โดยมีตัวแปรต่างๆ ดังนี้

Y = พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

X1 = การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว

X2 = ทศนคติต่อการทำงานระบบราชการ

X3 = ความจงรักภักดีต่อองค์การ

X4 = การสนับสนุนจากองค์การ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	X4
Y	1	.321**	.224**	.215**	.091
X1		1	.295**	.351**	.218**
X2			1	.399**	.192**
X3				1	.458**
X4					1

** คำนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การเป็นแบบอย่างของบุคคลในครอบครัว (X1) ทศนคติต่อการทำงานระบบราชการ (X2) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (X3) และการสนับสนุนจากองค์การ (X4) มีค่าอยู่ระหว่าง .192-.458 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัวแปร โดยตัวแปรความจงรักภักดีต่อองค์การ (X3) และ

ตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กร (X4) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด มีค่าเท่ากับ .458 และทัศนคติต่อการทำงานระบบราชการ (X2) และตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กร (X4) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .192 อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การทดสอบข้อตกลงว่าด้วยการไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ มีความชัดเจนยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (Variance inflation factor: VIF) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัว อยู่ระหว่าง 1.185 - 1.522 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 อีกทั้งค่าการยอมรับ (Tolerance) ของตัวแปรอิสระทุกตัว อยู่ระหว่าง .657 - .844 ซึ่ง มีค่าสูงกว่า .10 ดังนั้น จึงสรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่สูงมากนัก และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

Model	R2	Adjust R2	B	Std. error	Beta	t	P-value
ค่าคงที่การเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว (x1)	.103	.101	3.036	.129		23.515	.000
			.212	.031	.321	6.756	.000
ค่าคงที่การเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว (x1)	.121	.117	2.532	.217		11.651	.000
			.185	.033	.279	5.667	.000
ทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ (x2)			.151	.053	.141	2.866	.004

จากตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอนในการเลือกตัวพยากรณ์ตัวแรกเพื่อเข้าสู่สมการ ซึ่งมีค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.103 ซึ่งหมายความว่า การเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว เป็นตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ได้ร้อยละ 10.3

ตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 ที่นำเข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณ คือ ทักษะติดต่อการทำงานในระบบราชการ ซึ่งหลังจากที่เพิ่มตัวพยากรณ์ตัวที่ 2 เข้าสู่สมการถดถอยพหุคูณแล้ว มีผลให้ค่าอำนาจการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.121 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว และตัวแปรทักษะติดต่อการทำงานในระบบราชการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ได้ร้อยละ 12.1 โดยที่ตัวแปรการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มากที่สุด

ส่วนตัวแปรที่เหลือ คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กรและการสนับสนุนจากองค์กร ไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ได้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมเป็นจริง ในระดับมากตามลักษณะของคนรุ่น Generation Y ทั่วไป โดยเฉพาะประเด็นที่มีพฤติกรรมที่เป็นจริงมากที่สุด คือ การขอความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ทั้งนี้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มคน Generation Y ที่เป็นพวกชอบเข้าสังคม Generation Y ไม่ได้ชอบเพียงแค่สังคมออนไลน์เท่านั้น พวกเขายังมีสังคมออฟไลน์อีกด้วย เพราะคนเจนเนอเรชันนี้ชอบเข้าสังคมกับทั้งเพื่อนร่วมงานและเพื่อนฝูงทั่วไป ความรู้และประสบการณ์ที่แชร์กันในหมู่เพื่อน มีอิทธิพลต่อชีวิตพวกเขาในหลายแง่มุม (สุทธภาภา อมรวิวัฒน์ และคณะ, 2557) นอกจากนั้นยัง

สอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2552) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจที่สำคัญของคนใน Generation Y อีกประการหนึ่ง คือ การทำงานเป็นทีม คนเหล่านี้ไม่ชอบที่จะนั่งทำงานอยู่คนเดียวว่างๆ โดยไม่สูงส่งกับใคร คนเหล่านี้ต้องการที่จะทำงานที่มีโอกาสพูดคุยสังสรรค์กับผู้อื่น นอกจากนั้น ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ยังมีพฤติกรรมการทำงานที่สนุกกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2552) ที่กล่าวว่า คนใน Generation Y นั้น เป็นกลุ่มคนที่ต้องการเรียนรู้ในประสบการณ์ที่หลากหลาย ต้องการประสบการณ์ และการเรียนรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ถ้าที่ทำงานไม่สามารถทำให้คนเหล่านี้ได้เรียนรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ และหลากหลาย ก็อาจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่รู้สึกว่าจะมีความท้าทายในการทำงานอีกทั้งข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ยังชอบทำงานที่ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และได้แสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างอิสระ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชฎา อสิณธิสกุล (2548) ซึ่งได้ศึกษา พบว่า Generation Y ต้องการการทำงานที่พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ อย่างไรก็ตาม ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่น Generation Y ทั่วไป นั่นคือ สามารถเลือกเวลาและสถานที่ทำงานได้ตามความสะดวกของตัวเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อจำกัดของระบบราชการที่ต้องปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัด ทำให้ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ไม่สามารถเลือกเวลาและสถานที่ทำงานได้อย่างอิสระ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของครอบครัว อยู่ในระดับมาก นั้นหมายความว่า บุคคลในครอบครัวของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความภูมิใจที่เขาเหล่านั้นได้รับราชการ หรือบุคคลในครอบครัวสนับสนุนให้รับราชการ การที่บุคคลในครอบครัวมักเล่าข้อดีของการรับราชการให้กลุ่มข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ ชื่นชอบสิ่งที่ดีของการรับราชการ สอดคล้องกับ เสาวนีย์ พิสิฐานุสรณ์ (2550) ที่กล่าวว่า Generation Y ซึ่งกำลังเข้าสู่วัยทำงาน นับเป็นคนวัยทำงาน

ที่ได้รับการเลี้ยงดูจากพ่อแม่อย่างดีที่สุดในประวัติศาสตร์ของโลก ครอบครัว จึงถือเป็นสถาบันแรกที่มีอิทธิพลบุคคล และเปรียบเสมือนกลุ่มอ้างอิงทางสังคม ของบุคคล ครอบครัวจึงเป็นรูปแบบการทำงานของกรมปฏิสัมพันธ์ ที่จะกำหนด พัฒนาการทางจิตวิทยาสังคมของบุคคล และยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบพัฒนาการ ทางสังคมของเด็ก ในการที่จะปฏิบัติต่อเพื่อนที่โรงเรียน เพื่อนร่วมงาน คู่สมรส และบุตรของตนในอนาคต (Bems, 2007)

ในส่วนของปัจจัยระดับบุคคล ด้านทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีทัศนคติต่อการทำงาน ในระบบราชการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็น ท่านพร้อมจะเป็น ส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ซึ่งกล่าวว่า Generation Y มีลักษณะร่วมกัน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันเกิดจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่สมัยใหม่ ทำให้ กล้าคิด กล้าทำ และมั่นใจในตนเอง เมื่อมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่เกิดขึ้น ก็พร้อมเปิดเผยให้ทราบ อยากทำให้เกิดขึ้นจริงและไม่ยึดติดกับกรอบเดิมๆ นอกจากนี้ Generation Y มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความรู้สึกท้าทาย กับการไปสู่สิ่งใหม่ เมื่อเข้ามาทำงานในองค์การก็อยากมีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลงองค์การด้วย

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยระดับบุคคล ด้านความจงรักภักดี ต่อองค์กร พบว่า ข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรัก ภักดีต่อองค์การอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็น ท่านพร้อมที่จะให้ข้อมูล และคำแนะนำที่ถูกต้องที่เกี่ยวข้องกับองค์การแก่บุคคลภายนอก และท่านยอมรับ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์การ ซึ่งอาจเป็นเพราะ Generation Y ชอบการเปลี่ยนแปลง มีความรู้สึกท้าทายในการที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ เมื่อเข้ามาทำงานก็ต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงองค์การด้วย หากมี การทำงานแบบเดิมๆ จะทำให้เขาารู้สึกเกิดความเบื่อหน่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยขัดแย้งกับ เสาวนีย์ พิสิฐานุสรณ์ (2010) ที่กล่าวว่า Generation Y ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์การ ในอันดับท้ายสุด เนื่องจาก Generation Y มีความทะเยอทะยานสูง หากองค์การไม่ทำให้เขาารู้สึก

ว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพได้ ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้เสมอ อย่างไรก็ตาม Generation Y ยอมรับว่า พวกเขาไม่จงรักภักดีกับองค์กรแต่จงรักกับวิชาชีพซึ่ง ไพรชิวเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส (อ้างถึงใน วรัญญา ศรีเสวก, 2553) สํารวจกลุ่มคน Generation Y ในเอเชีย พบว่า คนรุ่นนี้ต้องการทำงานกับองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งพวกเขายังพร้อมที่จะตัดสินใจลาออกจากรางาน หากพบว่า บริษัทไม่ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับงานในระบบราชการ พบว่า งานในระบบราชการเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนทั่วประเทศ และต้องดำเนินงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น จึงอาจเป็นสาเหตุให้ข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ในด้านปัจจัยองค์การ ด้านการสนับสนุนจากองค์การ พบว่า ข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อการสนับสนุนจากองค์การในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็น ท่านสามารถปรึกษาปัญหาการทำงาน และได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และประเด็นท่านได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ ผลงาน และความสามารถในการปฏิบัติภารกิจหน้าที่จากบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะพฤติกรรมทั่วไปของคนรุ่น Generation Y ที่มักจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ๆ ในทีมค่อนข้างมาก นั่นเป็นเพราะความต้องการที่อยากให้สังคมยอมรับ และเห็นว่าสังคมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิต ดังนั้น เพื่อนร่วมงานหรือคนในทีม คือ ญูญแจสำคัญที่มีผลในการสร้างแรงผลักดันและในการตัดสินใจอยู่ทำงานต่อของคน Generation Y เป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงทำให้ข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้มากที่สุด ในส่วนของการสนับสนุนจากองค์การที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ประเด็นองค์การของท่านมีการให้ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง กระตุ้นให้ท่านเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั่นอาจเป็นเพราะข้อจำกัดในการให้ค่าตอบแทนของระบบราชการ ที่ยังไม่มีความยืดหยุ่นเมื่อเทียบกับภาคเอกชน ทำให้ข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความคิดเห็นต่อประเด็นนี้ น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ

ผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y มากที่สุด คือ ปัจจัยระดับบุคคล ด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีของคนในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณวดี สถิตถาวร และประจวบ เพิ่มสุวรรณ (2553) ที่พบว่า Generation Y ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวให้รับราชการอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y รองลงมา คือ ปัจจัยระดับบุคคลด้านทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการ ซึ่งเมื่อพิจารณาคุณลักษณะของ Generation Y ร่วมกับทัศนคติในการทำงานของ Generation Y จะสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ซึ่งได้เสนอถึงความเกี่ยวพันระหว่างทัศนคติในบริบทของการทำงานว่า หากบุคคลมีทัศนคติในทางบวกต่องานสูง จะพอใจในงานของเขาสูง โดยการพิจารณาทัศนคติในบริบทของการทำงาน มักจะพิจารณาเป็นรายบุคคล บุคคลที่มีทัศนคติในทางบวกต่องานสูง จะมีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูง โดยจะมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ทำสูง จะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจ อีกทั้งยังมองว่า งานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึง หน้าตา ภาพลักษณ์ของตนเอง อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยขัดแย้งกับการศึกษาของ พรรณวดี สถิตถาวร และประจวบ เพิ่มสุวรรณ (2553) ที่พบว่า พฤติกรรมปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการของคนรุ่น Generation Y

นอกจากนั้น จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดว่า ตัวแบบคณิตศาสตร์ที่ได้นี้มีความสมรูปร่างกับข้อมูลมากน้อยอย่างไร ค่อนข้างต่ำ (12.1%) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำนายพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งโดยทั่วไปค่า R-Squared ที่ได้ จะมีค่าต่ำกว่า 50% เนื่องด้วยมนุษย์เป็นสิ่งที่ยากจะคาดเดาได้ เมื่อเทียบกับกระบวนการทางกายภาพ (สุวดี นำพาเจริญ และชลธิชา จำรัสพร, 2557) อย่างไรก็ตาม

ค่า R-Squared ไม่สามารถบอกได้ว่า ตัวแบบคณิตศาสตร์นี้มีความเหมาะสม ดีแล้วหรือไม่ ซึ่งบางครั้งตัวแบบคณิตศาสตร์ที่ดี อาจให้ค่า R-Squared ต่ำ และบางกรณีที่มีค่า R-Squared สูง ตัวแบบก็ไม่เหมาะสมกับข้อมูล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. หน่วยงานที่เป็นองค์กรกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ในราชการพลเรือนหน่วยราชการ ควรพิจารณาถึงการกำหนดนโยบายด้านการ กำหนดค่าตอบแทนใหม่ให้เหมาะสมกับช่วงวัยของบุคลากร โดยเฉพาะ บุคลากรที่อยู่ในช่วง Generation Y โดยมีการออกแบบอัตราแรกจ้างใหม่ที่ สูงกว่าราคาตลาด เพื่อดึงดูดคนรุ่น Generation Y เข้ามาทำงานในระบบ ราชการ

2. หน่วยงานราชการควรพิจารณาการปรับกฎ ระเบียบในการทำงาน ให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ/ พนักงานราชการ รุ่น Generation Y สามารถเลือกสถานที่ทำงานได้ตามใจชอบ สามารถยืดหยุ่น เวลาในการมาทำงาน หรืออาจเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่บ้าน ในบางเวลาและสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ สามารถส่งงานได้ตามกำหนด ซึ่งการปรับปรุงกฎระเบียบดังกล่าว จะเป็นการ สร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y

3. ส่วนราชการควรพิจารณาถึงการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการบริหาร สวัสดิการและค่าตอบแทน โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดสวัสดิการให้ มี ความยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งบุคลากรสามารถเลือกผลประโยชน์ตอบแทนสวัสดิการ ต่างๆ ได้จากเมนูสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ของพนักงานและครอบครัวมากที่สุด ตามวงเงินหรือหน่วยวัดอื่นๆ ที่ตกลง กันไว้ล่วงหน้า

4. ผู้บริหารในหน่วยงานราชการควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการรุ่น Generation Y แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่สำคัญที่มีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงองค์กร หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กร เนื่องจาก พวกเขาเหล่านั้น จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

องค์กร มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางขององค์กรแทนคนรุ่นเก่า อีกทั้งยังควรมอบอำนาจการตัดสินใจผ่านการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

5. ส่วนราชการควรมีการกำหนดและวางระบบการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) และมีเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่วนราชการควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม และมีการประเมินผลความหน้าเป็นระยะๆ เนื่องจากคนรุ่น Generation Y มีพฤติกรรมที่ต้องการความชัดเจนเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง

6. ควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) สูงขึ้น และเพื่อใช้ประกอบในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/ พนักงานราชการรุ่น Generation Y เช่น ตัวแปรด้านจิตวิทยาอื่นๆ เพราะตัวแปรระดับองค์กร อาจจะไม่ใช่อัจฉริยะหลักในการอธิบายสำหรับกลุ่มองค์กรภาครัฐ

รายการอ้างอิง

- ทิพวัลย์ สิ้นนิติถาวร. (2553). *Generation Y*. วันที่ค้นข้อมูล 18 มีนาคม 2556, จาก <http://sites.google.com/site/490880tippawansinnititaworn/examinatio/generation-y>
- ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา. (2553). *การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พลุ เดชะรินทร์. (2552). *การทำความเข้าใจกับคน Gen Y*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจ.
- พรรณนวดิ สถิตถาวร และประจวบ เพิ่มสุวรรณ. (2553). ทักษะคิดของคนกลุ่ม Gen Y ต่อการทำงานในระบบราชการ. *BU Academic Review* 9, (1: พิเศษ), 177-190.
- รัชฎา อธิสนธิสกุล. (2549). *เตรียมรับ Generation Y คลื่นลูกใหม่ขององค์การ*. วันที่ค้นข้อมูล 18 มีนาคม 2556, จาก 202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image.../HR2.doc
- รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง. (2548). *การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรัญญา ศรีเสวก. (2553). *เหตุผลที่ไม่มีเหตุผลของคน Gen Y*. วันที่ค้นข้อมูล 29 มีนาคม 2556, จาก <http://www.wiseknow.com/blog/2009/08/31/3289/>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระพริ้มและไซเท็กซ์.
- สุทธภาภา อมรวินวัฒน์ และคณะ. (2557). *Insight กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y*. กรุงเทพฯ: ธนาคารไทยพาณิชย์.
- สุดดี นำพาเจริญ และชลทิชา จำรัสพร. (2557). *เครื่องมือในการประเมินองค์การ*. *สู่การแข่งขันทางธุรกิจการวิเคราะห์สมการถดถอย*. วันที่ค้นข้อมูล 29 มีนาคม 2556, จาก <http://blog.minitab.com/blog/adventures-in-statistics/regression-analysis-how-do-i-interpret-r-squared-and-assess-the-goodness-of-fit>

- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). *Gen Y จับให้มันคั่นให้เวิร์ค*. กรุงเทพมหานคร: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- เสาวนีย์ พิสิฐานุสรณ์. (2010). *Why Generation: Generation Y: Gen Y*. วันที่ ค้นข้อมูล 18 มีนาคม 2556, จาก http://www.saradd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=235:why-generationgeneration-y-gen-y-&catid=25:theproject&Itemid=72
- Ajzen, I. &Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Berns, R.M. (2007). *Child, family, school, community: socialization and support*. Belmont, CA: Thompson Higher Education.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed). New York: John Wiley and Sons Inc.
- LaMastro, V. (2002). Commitment and perceived organization support. *Journal of Occupational Psychology*, 84(7), 42-44.
- PWC. (2013). *PwC's NextGen: A global generational study*. Retrieved from http://www.pwc.com/en_GX/gx/hr-management-services/pdf/pwc-nextgen-study-2013.pdf
- Greenberg, J.& Baron, R.A.(1995). *Behavior in organizations-understanding and managing the human side of work*. (5th ed). Englewood Cliffs, U.S.A.: Prentice-Hall International.