

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี 2558 ของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ นับเป็นอีกก้าวสำคัญของการรวมกลุ่มกันทางด้านการค้า และการลงทุน ซึ่งก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายทางด้านปัจจัยการผลิตและเงินทุนได้อย่างเสรียิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อนกิจการโทรคมนาคม (Telecommunication) เป็นหนึ่งในกิจการภาคบริการที่มีการเปิดเสรีเมื่อก้าวเข้าสู่การเป็น AEC และเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญ โดยเฉพาะการก้าวเข้าในการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ด้วยความทันสมัยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีการสื่อสาร และธุรกิจโทรคมนาคมช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารง่ายยิ่งขึ้น และยังช่วยลดต้นทุนของกิจการโทรคมนาคมระหว่างประเทศอาเซียนด้วยกัน (ณกฤษเศวตนันทน์, 2556) และรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบโทรคมนาคมซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของการพัฒนาให้นครหลวงเวียงจันทน์เป็น "มหานครแห่งความทันสมัย" ภายในปี พ.ศ. 2573 ทำให้การลงทุนในธุรกิจโทรคมนาคม (ปี 2551-2555) มีการขยายตัว 74.34% เกือบ 3 เท่าของการลงทุนใน 5 ปีที่ผ่านมา

จากการรวมตัวกันของ 10 ประเทศ และการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีประชากรรวมกันกว่า 600 ล้านคน โครงสร้างของประชากรและอายุโดยรวมมีความคล้ายคลึงกันประชากรส่วนใหญ่ในแต่ละประเทศ ซึ่งอยู่ในกลุ่มวัยหนุ่มสาวและกลุ่มทำงาน (อายุระหว่าง 15-64 ปี) มีสัดส่วน 70% ของประชากรทั้งหมดในอาเซียน (นวลลักษณ์ กลางบุรัมย์, กิตตินันต์ พิศสุวรรณ และ ทิเตชา พรหมสุ, 2555, หน้า 1-2) และยังพบว่า ภายในปี 2568 แรงงานทั่วโลกจำนวน 3 ใน 4 มาจากกลุ่มคนเจนเอเรชั่นวาย และกลุ่มพนักงานเจนเอเรชั่นวายประมาณ 60% ลาออกจากบริษัท ภายใน 3 ปีแรกทำให้ "ต้นทุนของการรักษาพนักงานเจนเอเรชั่นวาย" จากการสำรวจ 87% ของบริษัทต่างๆ ต้องใช้จ่ายเงินประมาณ 1.5-2.5 หมื่นเหรียญสหรัฐ (ประมาณ 4.5-7.5 แสนบาท) ในการหาพนักงานใหม่เพื่อมาทดแทนพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี 1977-1994) ที่ลาออกจากงานในแต่ละครั้ง ในปัจจุบันนี้ 40% ของบริษัทต่างๆ จ้างพนักงานที่เป็นกลุ่มคนเจนเอเรชั่นวายประมาณ 50 คน หรือมากกว่านั้น ทำงานในองค์กรและต้นทุนที่ต้องจ่ายเงินเพื่อทดแทนพนักงานกลุ่มคนเจนเอเรชั่นวายมีแนวโน้มที่สูงขึ้นในอนาคต (มิลเลนเนียล แบรินด์ดิง บริษัทให้คำปรึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเจนเอเรชั่นวาย เว็บไซต์ปีออนด์ ดอทคอม) ซึ่งสอดคล้องกับ

ภูเบศร์ สมุทรจักร (2557) ที่กล่าวว่า ในประเทศไทย พนักงานเจเนอเรชั่นวายมีอัตราการลาออก (Turnover) และมีคนเจเนอเรชั่นวายเข้ามาแทนที่สูง โดยเฉพาะเกิดการย้ายงานในช่วง 3 ปี 5 ปี และ 7 ปี ซึ่งทำให้องค์กรเสียเงินก้อนใหญ่ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับสิบล้านบาทต่อปี และทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน ระบบงานในองค์กรเสียหายในระยะยาวได้

จากปัญหาดังกล่าว องค์กรหลายๆ แห่งได้ให้ความสำคัญในเรื่องของกลุ่มคนรุ่นใหม่ หรือกลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย เพราะว่า พนักงานเจเนอเรชั่นวายเริ่มเข้าสู่วัยทำงานในองค์กรมากขึ้น และมีพฤติกรรมความต้องการด้านการทำงานในแบบของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรเจเนอเรชั่นอื่นในองค์กร (ณัฐวุฒิ ศิริกัตัญญ, 2556) การรักษาพนักงานกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่วัยทำงานใหม่ๆ หรือกลุ่มคนรุ่นใหม่อย่างคนเจเนอเรชั่นวายให้อยู่กับองค์กรนานๆ เป็นสิ่งจำเป็น เพราะคนกลุ่มนี้มีความสามารถในการปรับตัวเร็ว มีความคิดสร้างสรรค์ (Chester cited in Grout and Perrin, 2002) เป็นกลุ่มคนที่ไวต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และแต่ละคนทำงานได้หลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน (ธนพล วีราสา และไบรอัน ฮันท์, 2557) ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย เป็นคนกลุ่มใหญ่ในองค์กร คิดเป็น 71.62% ของพนักงานทั้งหมด (สถิติพนักงาน จำนวน 2 บริษัท เดือนพฤศจิกายน 2556)

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน ทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมบุคคลในการทำงาน และแนวคิดเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นแนวคิดที่ทำให้องค์กรดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรมากที่สุด (อรุณญา ไชยศร, 2555) พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน การสร้างผลผลิต (Productivity) การขาดงาน (Absenteeism) การเข้า-ออกงาน (Turn Over) ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงาน (นริگانต์ อรรคอุดม, 2554) และพนักงานที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มักพูดคุย กล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานเกินระดับปกติที่คาดหวังของงาน และทำงานนอกเหนือหน้าที่เพราะต้องการตอบแทนการได้รับประสบการณ์เชิงบวก (Stephen P. Robbins, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Dubin (2000 อ้างอิงใน สิทธิสร กระแสร์สุนทร, 2554) ที่สรุปไว้ว่า ผลจากพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่สูงขึ้น พนักงานที่ขาดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น การมาทำงานสาย การขาดงาน และอาจมีการเปลี่ยนงาน (หทัยรัตน์ ดันสุวรรณ, 2550)

ความแตกต่างของพนักงานในองค์กร สะท้อนถึงค่านิยมในการทำงาน (Work Values) เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลคิด หรือเห็นว่า ควรประพฤติปฏิบัติในการทำงาน (George and Jones, 1999) ซึ่งค่านิยม ประกอบด้วย ความรู้ ความเชื่อ บรรทัดฐานของพนักงานในองค์กร เป็นพื้นฐานของพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน เช่น มีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดี และให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น (ณัฐริกา บวรณกุล, 2552)

นอกจากนี้ ค่านิยมในการทำงานยังมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในงาน และบุคคลอาจจะมีค่านิยมในการทำงานหลายๆ ด้านพร้อมๆ กันก็ได้ โดยค่านิยมในการทำงานแต่ละด้านของบุคคล จะเป็นตัวกำหนดแนวทางพฤติกรรมการทำงานของ บุคคลรวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย (มนัชยา จันทเขต, 2551) และ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร ยังช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลง ทำให้ประสิทธิภาพของงาน เพิ่มขึ้น (ดาวใจ ศรีลัมพ์, 2555) และยังคงสอดคล้องกับ Vaskova, R. (2007) ที่ว่า ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญมากทั้งต่องาน และชีวิตส่วนตัวของบุคคล

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นถือเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงความสำคัญของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเนื่องจากเป็นกลไกทางสังคมขององค์กรในการลดความ ขัดแย้งระหว่างบุคคล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและค่านิยมในการทำงานเป็นความเชื่อ พื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในเขต นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ว่ามีค่านิยมในการทำงานด้านไหนบ้างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในองค์กรนำไปศึกษาและ หาแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในองค์กรต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และค่านิยมในการทำงานของพนักงาน เจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว เป็นอย่างไร

2. ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานเจเนอเรชันวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว หรือไม่อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับค่านิยมในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### สมมติฐานการวิจัย

ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาในหัวข้อ “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม” ในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ ดังนี้

#### ด้านประชากร

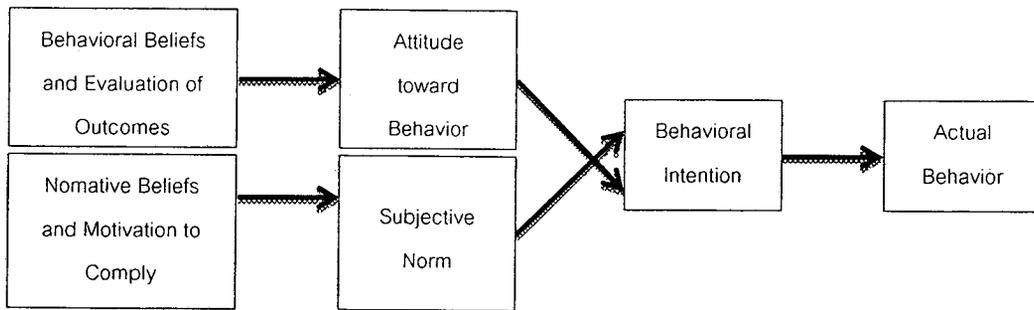
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม จำนวน 2 บริษัท ในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ โดยมีจำนวนประชากรในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งหมด 906 คน เป็นกลุ่มพนักงานที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1977-1994 (พ.ศ. 2520-2537) มีช่วงอายุระหว่าง 19-36 ปี ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือนเมษายน 2557

#### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ค่านิยมในการทำงาน (มนัชยา จันทเขต, 2551) ตามแนวคิดของ ซุปเปอร์ (Super, 1970) โดยผู้วิจัยได้เลือกด้านที่สอดคล้องกับลักษณะงานขององค์กร มี 8 ด้าน จาก 15 ด้าน คือ

1. ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation)
2. ด้านความสำเร็จ (Achievement)
3. ด้านความมีอิสระ (Independence)
4. ด้านความมีศักดิ์ศรี (Prestige)





ภาพ 1 แสดงกรอบความคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework)

ที่มา: Fauziah M.D. Taib and T. Ramayah, 2008, p.239

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) หมายถึง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือการรวมตัวของชาติใน ASEAN 10 ประเทศ โดยมี ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชาและบรูไน มีผล ณ ปี 2558

เจนเอเรชั่นวาย (Generation Y หรือ Gen-Y) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1977-1994 (พ.ศ. 2520-2537) มีอายุ 19-36ปี เป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่การทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมั่นใจในความสามารถที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเองใจร้อน ชอบสิ่งที่ท้าทาย มีความอยากรู้อยากเห็นชอบแสวงหา สิ่งใหม่ๆ ไม่ชอบกฎระเบียบและชอบปฏิสัมพันธ์กับผู้คนให้ความสำคัญกับเงินรายได้รวมทั้งมีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีมองว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็นเรื่องปกติ และพอใจกับการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ซึ่งเต็มใจยินยอมในการปฏิบัติเอง และก่อให้เกิดการสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

ค่านิยมในการทำงาน (Work Values) หมายถึง ความเชื่อส่วนบุคคล ที่มีต่องานที่ทำ อยู่ในองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรทำงานของบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับวิธีการทำงาน ผลของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในองค์กร เป็นการสนับสนุน การสร้างความผูกพันในองค์กร และการรักษาพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ต่อความสำเร็จของธุรกิจ
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับ บริษัท หน่วยงาน หรือ องค์กร อื่นๆ สามารถนำงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานในองค์กร

### ข้อจำกัดการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่มีจำนวนในสัดส่วนที่มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่นใน 2 บริษัท (ข้อมูล ณ พฤศจิกายน 2556) และการเลือกศึกษาเฉพาะกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในเขต นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 2 บริษัท เท่านั้น
2. กลุ่มตัวอย่าง การตอบแบบสอบถามด้วยการประเมินตัวเอง ผู้ตอบแบบสอบถามอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
3. ช่วงระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน 2557