

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่ม Gen Y

Factors Affecting Job Satisfaction to Gen Y

อััจจิมา บำเพ็ญบุญ (Atjima Bumpenboon)*

พุดมิธ จิรายุส (Putthithorn Jirayuth)**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Gen Y โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้านี้ คือ พนักงานเอกชนและรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ปัจจัยวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ ความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โอกาสเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า One-way ANOVA และค่า t-test พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แต่สถานภาพการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีความความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y มากที่สุด คือ

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมปอร์ต

**อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมปอร์ต

Correspondent author: atjimab@hotmail.com

ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y น้อยที่สุด คือ ปัจจัยความสมดุลในชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน เจเนอเรชันวาย

Abstract

The objectives of this research was to study the factors affecting Gen Y's job satisfaction. The sample group was 400 employee from private and government sectors. The research used questionnaires for data collecting. The result showed that major responders were females, single status, bachelor degree educational level, with monthly income between 10,001 - 20,000 baht, and 2-5 years work experience. The factors affecting job satisfaction in high level were Cultural and Environmental Working factor and Advance Opportunity factor. While the other factors affecting job satisfaction in average level were Income, Benefits, Work Life Balance, Promoting, and Achievement. The Hypothesis testing with One-way ANOVA and t-test showed that different gender did not correlate with job satisfaction to Gen Y, but different status, educational level, income and working experience correlated with job satisfaction to Gen Y at significant implication level of 0.05 The Hypothesis testing with correlation at significant implication level of 0.01 showed that the factor which correlated with job satisfaction to Gen Y the most was Advance Opportunity factor in high level correlation and the least was Work Life Balance factor in average level correlation.

Keywords: Satisfaction; Working; Generation Y

บทนำ

ปัจจุบัน Generation Y (Gen Y) ถือเป็นผู้บริโภคกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดของโลก หรือประมาณหนึ่งในสามของประชากรโลก “Gen Y” ตามนิยามที่มักใช้กันทั่วโลกคือ กลุ่มผู้บริโภคที่เกิดระหว่างปี 1981 ถึง 2000 (ปัจจุบันอายุ 15 ถึง 34 ปี) มีสัดส่วนคิดเป็น 32% ของประชากรโลก ในขณะที่ Generation X หรือ “Gen X” หรือผู้ที่เกิดระหว่างปี 1965 ถึง 1980 (หรือรุ่นก่อน Gen Y) มีสัดส่วนคิดเป็นประมาณ 19% ของประชากรโลกและ Baby Boomers หรือผู้ที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่สอง (เกิดระหว่างปี 1946 ถึง 1965) มีสัดส่วนคิดเป็นประมาณ 17% ลักษณะเฉพาะที่ทำให้ Gen Y แตกต่างจาก Gen X และ Baby Boomers ก็คือ Gen Y เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดในช่วงที่การใช้งานอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก ทำให้คนรุ่นนี้ชอบใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากกว่ารุ่นก่อน (สุทธภา อมรวิวัฒน์ และคณะ, 2557)

คนรุ่นวัยนี้มีศักยภาพสูงมากในการเรียนรู้มากกว่าคนรุ่นใดๆ ที่ผ่านมา Gen Y มีพลังในตัวเองมากและมักคิดนอกกรอบ พวกเขามักมีความคิดที่แปลกแหวกแนวและมีความมั่นใจในตัวเองค่อนข้างสูง ความสามารถของ Gen Y ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านต่างๆ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ล้วนเป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกยุคไร้พรมแดน เช่น ในปัจจุบัน Gen Y ส่วนใหญ่มักมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลายสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็วและพร้อมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา, 2553)

ด้านการศึกษาของ Gen Y ที่ผ่านมาจะพบว่าพวกเขาได้รับการศึกษาที่ค่อนข้างสูงและอยู่ในสถานศึกษาที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของตัวเองมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางการเรียนรู้ของ Gen X พวกเขาจะกล้าแสดงออก ในขณะที่เดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น Gen Y สามารถเรียนรู้ได้ดีกับคนกลุ่ม Baby Boomers โดยเฉพาะถ้าความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นแบบทางการมากนักหากคน Gen B ให้โอกาสปรึกษาหรือพูดคุย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ก็อาจทำให้การเรียนรู้ของคน Gen Y ประสิทธิภาพมากขึ้นได้ (อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา, 2553 : ออนไลน์)

ด้านการทำงาน Gen Y ต้องการลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย เหมาะสมกับความสามารถโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและเจ้านาย พวกเขายึดหลักความสบายใจในการทำงานสำคัญกว่ารายได้หรือตำแหน่งงานนอกจากนี้ Gen Y ยังต้องการงานที่พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่ทำงาน หากถามหาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรความภักดีต่อบริษัทของ Gen Y จะอยู่ในอันดับท้ายสุด พวกเขาให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ครอบครัว รองลงไป คือ กลุ่มเพื่อน เพื่อนร่วมงาน และตัวของพวกเขาเองยอมรับว่าพวกเขาไม่จงรักภักดีกับองค์กรแต่จงรักกับวิชาชีพ เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการปัจจัยเช่นนี้ จึงทำให้การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม อีกด้านหนึ่งของ Gen Y คือความเชื่อมั่นในตนเองสูง บางทีก็ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกอึดอัดได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพและค่านิยมที่แตกต่างกันในแต่ละรุ่นอย่างสังคมไทย Baby Boomers รัชภา อธิสนธิสกุล. (2548). การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน วชิยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และ Generation X อาจจะมอง Generation Y เป็นคนก้าวร้าว ไม่มีความเกรงใจ มีความคิดประหลาด คือ คิดแบบนอกกรอบหลุดโลก ไม่มีความอดทนในการทำงานพร้อมจะลาออก บางครั้งถูกมองว่าชอบเรียกร้องเงินเดือนและสวัสดิการสูงๆ ทั้งที่เพิ่งเข้ามาทำงานได้ไม่นาน (รัชภา อธิสนธิสกุล, 2558)

ดังนั้น การรักษานักงานในองค์กรและการดึงดูดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรเป็นภารกิจสำคัญของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละองค์กร ด้วยวิธีที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละระดับได้ ทำให้สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้ถูกต้องและในกฎเกณฑ์ กฎระเบียบที่เคร่งครัด อาจไม่ใช่หนทางสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่การสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ให้มีกำลังใจและแรงบันดาลใจที่ดิ้นรนต่างหาก ที่ส่งผลต่อผลงาน

ที่มีประสิทธิภาพยิ่งกว่า จึงเป็นที่มาของความสนใจในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Gen Y

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่ม Gen Y เพื่อประโยชน์ในการรักษาพนักงานในองค์กรดึงดูดพนักงานในกลุ่ม Gen Y ในการตัดสินใจเข้าทำงานในองค์กร

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานที่มีขอบเขตกลุ่ม Gen Y คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร หรือประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)}{E}$$

โดย n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ

P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการสุ่ม จากประชากรทั้งหมด 50%

E = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95%

Z = มีค่าเท่ากับ 1.96

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.11 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันการผิดพลาดจึงเก็บอีก 15 ตัวอย่าง เป็น 400 ตัวอย่าง จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยเลือกเฉพาะเขตเมืองชั้นในของเขตกรุงเทพมหานคร (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2558) ได้ 4 เขต คือ เขตสาทร เขตสีลม เขตวรมอินทรา และเขตปทุมวัน เนื่องจากบริเวณดังกล่าวเป็นที่ตั้งของสำนักงานเป็นจำนวนมาก ทำให้มีวัยทำงานงานที่หลากหลาย และ

เลือกสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดวิธีโควตา ตามเขตที่เลือกไว้ เขตละ 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด แบบให้เลือกตอบหลายข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยค่าจูง และการจูงที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากทฤษฎีของ เอิร์ชเบิร์ก และคณะ (1959) อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านความสมดุลชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัว ด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน ความก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในอาชีพ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ความพึงใจทางด้านความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงใจทางด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพ

การพิจารณาระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยของคะแนนจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) คือ

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 Independent sample t-test ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยสถานภาพ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 การหาค่าสหสัมพันธ์ ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง และการจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 มีสถานภาพโสด จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.25 สถานภาพสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.50 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 มากกว่า 20,001-30,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีประสบการณ์ในการทำงาน 2- 5 ปี

จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ถัดมาคือ 6-9 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามมาด้วยมากกว่า 14 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และ 10-14 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมาคือ โอกาสในการก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ความสำเร็จในอาชีพค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 สวัสดิการและผลประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โอกาสเลื่อนตำแหน่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือความพึงพอใจในความสำเร็จในอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ความพึงพอใจทางด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ความพึงใจทางด้านความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ความพึงพอใจทางด้านค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 งานที่ทำอยู่มีโอกาสความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และงานที่ทำอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า เพศที่แตกต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($t = 0.954$, Sig. = 0.341)

จากการวิเคราะห์โดยการหาความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) พบว่า

สถานภาพที่แตกต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 4.312$, Sig. = 0.000)

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($F = 4.929$, Sig. = 0.000)

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($F = 7.437$, Sig. = 0.000)

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($F = 2.268$, Sig. = 0.001)

4.2 ปัจจัยค่าเงิน และการจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y

จากการวิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ พบว่า

ปัจจัยในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.639$, $P = 0.000$)

ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.699$, $P = 0.000$)

ด้านความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.510$, $P = 0.000$)

ด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.621$, $P = 0.000$)

ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.772$, $P = 0.000$)

ด้านโอกาสเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.643$, $P = 0.000$)

ด้านความสำเร็จในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($r = 0.679$, $P = 0.000$)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y สอดคล้องกับ ผลวิจัยของ สุพานี สุฤทธิ์วานิช (2549) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยในเรื่องอายุการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยผู้อายุงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ ตลอดจนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง จึงทำให้มีความพอใจในงานสูงตามไปด้วย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานกลุ่ม Gen Y พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน โดยการได้รับการยอมรับนับถือและสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การที่เพื่อนที่ร่วมงานและผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือชี้ให้เห็นว่าการได้รับความช่วยเหลือก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือการได้ทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของกลุ่มพนักงาน Gen Y อย่างมาก ทั้งนี้ การได้รับการยอมรับนับถือซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยภายใน หรือ

ปัจจัยจูงใจ (motivators) ที่ทำให้เกิด “ความพอใจในงาน” ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เอิร์ชเบอร์ก และคณะ (1959) อ้างถึงใน สุพานี สุฤษฏ์วานิช (2549) ส่วนโอกาสความก้าวหน้า โอกาสความสำเร็จในอาชีพ และโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในลำดับที่ 2, 3 และ 5 ตามลำดับ ขณะที่ปัจจัย “ปัจจัยยอนามัย” หรือ “ปัจจัยอำนาจรักษา” หรือ “ปัจจัยภายนอก” อย่างปัจจัยด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ปัจจัยด้านความสมดุลในชีวิต และปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย Gen Y ในลำดับที่ 4, 6 และ 7 ตามลำดับ

โดยจากผลการวิจัยดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานในกลุ่ม Gen Y นั้นมีความต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากกว่าที่จะได้ค่าตอบแทนที่สูง หรือกล่าวได้ว่า องค์การที่ให้ค่าตอบแทนเหมาะสมและมีบรรยากาศการทำงานที่ดีส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มากกว่าองค์การที่ให้ค่าตอบแทนสูงแต่บรรยากาศการทำงานไม่สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัย ของ นันทวรรณ ภูเนาวรัตน์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งแก้ว สุนทรพิติภัทร (2546) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชั่น จำกัด พบว่า พนักงานกลุ่ม Gen Y ส่วนใหญ่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรของตน ที่มีวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดี กล่าวคือ ได้รับการยอมรับนับถือและความช่วยเหลือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานกลุ่ม Gen Y พึงพอใจในโอกาสความสำเร็จในอาชีพของตน เพราะบริษัทที่เลือกมีชื่อเสียงและอาจมีผลต่อความก้าวหน้าของสายอาชีพ ถัดมาคือพึงพอใจในสวัสดิการและผลประโยชน์ที่ได้รับความสมดุลในชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า และโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y พบว่า ปัจจัยค่าจ้างและการจูงใจ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ความพึงพอใจด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ความพึงพอใจทางด้านความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ความพึงพอใจทางด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยคือ โดยโอกาสความก้าวหน้า ($r = .722$) ความสำเร็จในอาชีพ ($r = .679$) ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ($r = .669$) โอกาสเลื่อนตำแหน่ง ($r = .643$) ค่าตอบแทน ($r = .639$) ด้านวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน ($r = .621$) และด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = .510$) ซึ่งผลที่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ น้ำใจดี (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการลาออกจากงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านสังคมในการทำงาน ด้านเวลาการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าพนักงานกลุ่ม Gen Y ได้รับการยอมรับนับถือหรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานกลุ่ม Gen Y ก็จะเกิดความพึงพอใจหรือเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ยิ่งไปกว่านี้ถ้างานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ได้รับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับและเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับมีสวัสดิการหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอ ก็จะทำให้พนักงานกลุ่ม Gen Y มีความกระตือรือร้นและตั้งใจปฏิบัติมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้หากได้รับการยกย่องและโอกาสในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอพนักงานกลุ่ม Gen Y ก็จะมีเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น และแม้ว่าความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวจะมีน้อย และค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ได้สูง แต่ทว่ามีความเหมาะสม พนักงานกลุ่ม Gen Y ก็มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสมกับสายงานหรือธรรมชาติของพนักงานในสายงานนั้นๆ และส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีน้ำใจคอยช่วยเหลือกัน เปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้ ทดลองสิ่งใหม่ๆ ที่มีความท้าทายและได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่
3. ผู้บังคับบัญชาควรมีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม อีกทั้งควรให้กำลังใจ คำแนะนำและยกย่องผลงานผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ
4. ส่งเสริมสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ครอบคลุมทุกด้าน รวมถึงมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน
5. สร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงความพึงพอใจที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันนั้นคือ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือต่อองค์กร พร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ของบริษัท เสมอเนื่องจากเป็นพนักงานที่เป็นกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย เป็นกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การทำงาน มีความคาดหวังสูง เชื่อมั่นในตนเองและมั่นใจในความสามารถที่จะประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ไม่เคยหยุดค้นหางานตามอุดมคติ ไม่คิดว่าการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยเป็นเรื่องผิดและมองหาสิ่งสำคัญในงานอยู่เสมอ พยายามกับการเปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

- กิ่งแก้ว สุนทรพิติกัทร. (2546). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชั่น จำกัด. วิทยาศาสตร์** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. [10]
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [6]
- นันทวรรณ ภูเนาวรัตน์, ทิพาพร กาญจนราช และรัชนีกร ใจสะอาด. (2557). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น 7(2), 110-123. [9]
- รัชฎา อธิสนธิสกุล. (2548). **การสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน.** วิทยานิพนธ์. ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. [3]
- สุทธภา อมรววิวัฒน์, ทับขวัญ หอมจำปา, ศรีนรินทร์ เผ่าพงษ์ไพบูลย์, ชีวันทร์ รัตนภิญโญวงศ์, นิตนารา มินทะชิน และณัฐชา อารักษ์วิชานนท์. (2557). **กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y.** EIC ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.scbeic.com>. [1]
- สุพานี สถะภูวนิช. (2549). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี.** กรุงเทพฯ: บริษัท ซี.ดี. ยู.เค. จำกัด (มหาชน). [5], [7], [8]
- สุภารัตน์ น้ำใจดี. (2548). **คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมลาออกจากงาน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. [11]
- สำนักงานผังเมืองกรุงเทพมหานคร. (2558). **แผนที่เขตกรุงเทพมหานคร.** สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://cpd.bangkok.go.th/default.asp>. [4]
- อภิญญา พิมพ์แสงสุริยา. (2553). **รับมือกับคน Gen Y.** สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2558, จาก: <http://www.orchidsling shot.com/modx/index.php?id=1357>. [2]