

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร  
Factors Affecting Jobs Satisfaction of Generation Y Population  
In Ratchathewi District, Bangkok

บุญภัทร์ โชติสุภาพ<sup>1</sup>, นรินทร์ สมทอง<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) สถิติวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป และมีระดับเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) ปัจจัยจิตใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ลักษณะงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.95$ ) และ ความก้าวหน้าในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค่าจ้างโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากกับตัวแปรค่าจ้างตามลำดับดังนี้ ความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ ( $\bar{X} = 3.95$ ) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.90$ ) ส่วน ตัวแปรเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ประชากร Generation Y เช่น เพศ อายุระดับเงินเดือนและระยะเวลาการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่การศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน และ ด้านการเอื้ออำนวยในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและลักษณะการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y.

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการพิเศษระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The purpose of this study is to examine the factors affecting the level jobs satisfaction of generation Y population in Ratchathewi District, Bangkok. The factors include, demographic, motivation and supporting. The 384 sample were drawn from Generation Y population in Ratchathewi District, Bangkok. By using questionnaires as a tool for data collection The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested using t-test, One-Way ANOVA, Factor Analysis and Multiple Regression Analysis

The study indicated that the most Generation Y population in Ratchathewi District, Bangkok of the respondents were female Between 25-29 years of age, received Bachelor's degree or equivalent, had worked more than 4 years. and received monthly income of 30,001-40,000 baht. Job satisfaction level of Generation Y population were at high level ( $\bar{X} = 3.97$ ). Motivation factor were at high level ( $\bar{X} = 3.97$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was working characteristics ( $\bar{X} = 3.95$ ) and work progress ( $\bar{X} = 3.74$ ). Supporting factor were at high level ( $\bar{X} = 3.94$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was job security and safety ( $\bar{X} = 4.11$ ), relationships with colleagues ( $\bar{X} = 4.06$ ), working environment ( $\bar{X} = 3.95$ ), opportunities for learning and competency development ( $\bar{X} = 3.95$ ), relations with supervisors ( $\bar{X} = 3.90$ ), the moderate mean was salary and welfare ( $\bar{X} = 3.34$ ).

The results of hypothesis test show that (1) Generation Y population such as gender, age, salary level, and duration of work affects job satisfaction, while education had no effect on job satisfaction at statistical significance of 0.05 levels. (2) Motivation factors for job progress, Appropriateness of workload and job responsibilities, job facilitation affects Generation Y populations job satisfaction at statistical significance of 0.05 levels. (3) Supporting factors for salary and welfare, relations with colleagues, relationships with supervisors and working characteristics, job security and safety, working environment, job facilitation affects Generation Y populations job satisfaction at statistical significance of 0.05 levels. As for opportunities for learning and competency development, it was found that there was no effect Generation Y populations job satisfaction.

**Keyword :** Job Satisfaction

## บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรครั้งสำคัญ คือ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลง เนื่องจากอัตราการเกิดและอัตราการตายของประชากรลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรไทยโดยเฉลี่ยมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งสถานการณ์ของประเทศไทยก็ดำเนินไปเช่นเดียวกับนานาประเทศ กล่าวคือ การดำเนินนโยบาย ด้านประชากรและการวางแผนครอบครัวที่ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนความก้าวหน้าในการพัฒนา ประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้คนไทยมีสุขภาพดีมีอายุยืนยาวขึ้น และมีโอกาสได้รับ การศึกษาที่สูงขึ้นมีความรู้และทักษะในการป้องกันและดูแลสุขภาพ ตลอดจนการวางแผนครอบครัวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลสำเร็จดังกล่าวทำให้ภาวะการเจริญพันธุ์และอัตราการเกิดมีแนวโน้ม ที่ลดลง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของประชากร กล่าวคือ ประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในขณะที่ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานมีแนวโน้มที่ลดลง (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างด้านประชากรที่กำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้คนกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2523-2537 ได้ก้าวเข้ามา

บทบาทในตลาดแรงงานมากขึ้น เป็นแรงหลักในกลุ่มของวัยทำงาน พร้อมกับค่านิยมและแนวคิดในแบบ Generation Y อาทิ การให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างการทำงานกับเวลาส่วนตัว (Work-life balance) ความต้องการที่เป็นเจ้าของกิจการ (Entrepreneurship) เป็นต้น อีกทั้งยังต้องทำงานร่วมกับกลุ่มคนใน Generation อื่นๆที่มีแนวคิดและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันตามวัย กลุ่ม Generation Y จึงถือเป็นความท้าทายขององค์กรในการบริหารจัดการเป็นอย่างมาก (นริศา สุระวิญญู, 2559) โดยองค์กรทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นจะต้องมีทรัพยากรพื้นฐานหลักที่สำคัญในการจัดการนั้น เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Material) และ วิธีการ (Method) โดยทุกองค์กรจะมีทรัพยากรเหล่านี้อยู่ในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน และหากองค์กรมีระบบบริหารจัดการสรรหาทรัพยากรที่ดีและมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ ในการบริหารจัดการองค์กร สิ่งที่เป็นหัวใจหลักสำคัญในการขับเคลื่อนนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้น คือ “ ทรัพยากรมนุษย์ ” เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุที่มีคุณภาพ มีวิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด แต่หากองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ไม่เข้าใจในทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กรที่แท้จริง มีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมเข้ามาทำงาน เกิดความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรได้ (ปริญญา สัตยธรรม, 2552)

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากในชีวิตมนุษย์องค์กรจึงต้องมีการศึกษา กำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่มุ่งความก้าวหน้าไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่หรือถดถอยลง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความรักในองค์กรแล้วก็จะรักในงานที่ทำและพร้อมที่จะตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ซึ่งแน่นอนว่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (นิสรา รอดนุช, 2559)

จากที่มาของปัญหาและข้อความข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยมุ่งหวังให้ทุกองค์กรได้นำผลจากการวิจัยดังกล่าวไปประยุกต์และปรับใช้กับการพัฒนากลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลตลอดจนการวางแผนและจัดสรรงบประมาณด้านทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของบุคลากร เพื่อให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรได้นานยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับเงินเดือน 2) ปัจจัยเชิงจิต ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ และความก้าวหน้าในการทำงาน 3) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ

3.2 ตัวแปรตาม (dependent Variable) คือ ความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ทั้งปัจจัยทางด้านตัวเงินและปัจจัยด้านที่ไม่เป็นตัวเงิน เพื่อนำไปปรับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อดึงดูดให้บุคลากรอยู่กับองค์กรนานขึ้นหรือการตัดสินใจลาออกลดลง

2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารให้เห็นความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่างๆในประเทศไทย ในการนำกรณีศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายขององค์กรได้

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น (Generation) หรือช่วงอายุ

Zemke et al. (2000) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นไว้ว่า เป็นผู้ที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกัน ผ่านประสบการณ์ ที่มีประวัติศาสตร์และภูมิหลังที่ใกล้เคียงกัน มีทัศนคติ เจตคติที่เหมือนกัน รวมถึงยังมีวิถีในการทำงานใกล้เคียงกัน ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มเจนเนอเรชั่นที่ยังทำงานอยู่กับ องค์กรมีอยู่ 3 กลุ่มคือ เบบี้บูมส์ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย

#### 2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need) Maslow (1970) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (Maslow's Theory Motivation) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ

#### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Theory) Herzberg, Mausner, and Snyderman (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบในงานจะปฏิบัติ เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคล (2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากรภายนอกตัวบุคคล

**ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)** McGregor (1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่แบบเกี่ยวข้องกับสมมติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์โดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้เมื่อมีโอกาสเอื้ออำนวย เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นได้ใช้ความพยายาม ความตั้งใจทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมนุษย์โดยทั่วไปชอบการชี้แนะแนวทาง สั่งการหรือการถูกบังคับ ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่าการทำงานเป็นการตอบสนองของความพึงพอใจ มนุษย์โดยทั่วไปจะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ เสมือนกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับองค์กร การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวัง ทฤษฎี Y คือลักษณะของคนประเภทที่ขยัน ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงด้านจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นมุมมองพฤติกรรมมนุษย์จากสภาพความเป็นจริง ในการบริหารจึงควรใช้การกำหนดหน้าที่การทำงาน มีความท้าทายความสามารถ มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เชิงบวกและควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

**ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ของ Alderfer** Alderfer (1972) พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดย Alderfer ได้เสนอทฤษฎี ERG ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังนี้ 1) ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ 2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม 3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในชั่วระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ทำงานในเขตราชเทวีเป็นจำนวนที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

#### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่เราศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อ

คำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับเงินเดือน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check list) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ลักษณะปลายปิด จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

ทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในภาพรวม 0.960 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ 0.777 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 0.908 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 0.930 ปัจจัยด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 0.780 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 0.948 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 0.831 ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน 0.935 และปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ 0.957

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

และให้ทำแบบสอบถาม ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 384 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับเงินเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษา

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) กับการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2.3 การวิเคราะห์ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบว่าระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ กรณี One-way ANOVA มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ใช้วิธีเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ของ Fisher และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป และมีระดับเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ลักษณะงานที่ทำ และ ความก้าวหน้าในการทำงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ 3.74 ตามลำดับ ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.06, 3.95, 3.95 และ 3.90 ตามลำดับ และตัวแปรเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ผลการวิเคราะห์หิวเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร พบว่าตัวแปรที่มีระดับความพึงพอใจของระดับความคิดเห็นสูงสุด 5 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ในเรื่องท่านได้พัฒนาและเรียนรู้จากการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ท่ามีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงานในเรื่องมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานเรื่ององค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินงานมีระดับความพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และข้อที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด 5 อันดับคือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงจากน้อยไปหามากได้แก่ เรื่องจำนวนโบนัสต่อปีมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ค่าล่วงเวลาและเบี่ยงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 อัตราการปรับขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 จำนวนเงินที่ได้ในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

### **สรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับเงินเดือนและ อายุงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ส่วนระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนภครวัฒน์ กิริติพิพัฒน์กร (2561) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ในด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับ ด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีและการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องระดับเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หากบริษัทสามารถให้ผลตอบแทนจากการทำงานได้เพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานแล้ว พนักงานก็จะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญของการกำหนดขอบเขตของการเลือกงาน ยังมีการศึกษาสูงก็จะมีอิสระในการเลือกงานมากขึ้น หรือคนที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสในการเลือกงานได้มากกว่า จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนงานที่ค่อนข้างสูงและยังพบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยบริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ การฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y โดยปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน และ ด้านการเอื้ออำนวยในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงไปของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y ได้ร้อยละ 34.90 สอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas Willard Harral (1972) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านการบริหาร ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นความต้องการแต่ละบุคคลถือเป็นแรงจูงใจ แรงกระตุ้นให้พนักงานพยายามเรียกร้องและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสนใจในงาน พนักงานที่ได้ทำงานในงานที่ตนเองถนัดหรือมีความสนใจ จะทำให้พนักงานเกิดความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้ทำงานในงานที่ตนเองไม่ถนัด โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ด้านความก้าวหน้าของงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยจูงใจด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ทั้งนี้ ความก้าวหน้าของงาน คือ การที่มีโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต และ



ตำแหน่งในปัจจุบันของมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำลาย ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ เพราะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลการศึกษาของอัจจิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y ที่พบว่า ปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า โอกาสการเลื่อนตำแหน่งและความสำเร็จในอาชีพมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Octaviannand, et al. (2017) เรื่องผลกระทบระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน XYZ Shipping Company ในเมือง Kuningan จากการศึกษาตอนได้ พบว่า ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจของพนักงานมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทำงานสถิติ แรงจูงใจของพนักงานได้แก่รายได้ของพนักงาน การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน และความสนใจในความก้าวหน้าในอาชีพ ยิ่งเพิ่มจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1996) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) คือ การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

*ด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยจูงใจด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้ ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี จะมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์ (2557) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบัญชีและการเงินบริษัทแห่งหนึ่งในกลุ่มธุรกิจพลังงาน พบว่า การฝึกอบรมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยบริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมในและปริมาณที่เหมาะสมต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง เช่น ศึกษาต่อ การฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas Willard Harral (1972) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ว่า ลักษณะงาน ที่มีความท้าทายของงาน ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงาน การควบคุมและวิธีการทำงาน หากพนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีความท้าทายความสามารถของตน มีความเหมาะสมก็ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ต่อไป และ ทักษะและความชำนาญในการทำงานนั้นจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายหมาย และเงินเดือนที่ได้รับทั้งสามจะต้องพิจารณาไปพร้อม ๆ กัน หากความรู้สึกว่าเหมาะสมก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

*ด้านการเอื้ออำนวยในการทำงาน* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยจูงใจด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 3 ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Thomas Willard Harral (1972) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ว่าปัจจัยด้านบริหารจัดการด้านสภาพการทำงาน สถานการณ์และสภาพการทำงานที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่แตกต่างกัน ถ้าสถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และงานที่ทานได้รับมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าขององค์กรจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธานี นุกูลยิ่งอารี (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เพราะบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัด ที่จอดรถของบริษัทมีเพียงพอ ใน

เมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ก็ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y พบว่า ปัจจัยค่าจูนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและลักษณะการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และสภาพแวดล้อม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, Mausner and Snyderman (1959) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ว่าปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ทั้งนี้เพราะปัจจัยค่าจูนเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัย ค่าจูนที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

*ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยค่าจูนด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 2 ประกอบด้วยเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ จำนวนโบนัสแต่ละปีมีความเหมาะสม ค่าล่วงเวลาและเบี่ยงเบนมีความเหมาะสม จำนวนเงินที่ได้ในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน อัตราการปรับขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสมทบ เป็นต้น มีความเหมาะสม จำนวนวันลาพักร้อนขององค์กรมีความเหมาะสม และผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน กระจายงานอย่างเท่าเทียม และเหมาะสม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และ อรพิน สันติธีรากุล (2558) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทมิลล์คอน สตีล จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ

*ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยค่าจูนด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 4 ประกอบไปด้วย กล่าวคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ สามารถวางใจได้ มีความเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และอรพิน สันติธีรากุล (2558) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทมิลล์คอน สตีล จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรวรรณ ศรีเรืองพันธ์ (2559) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท ออโรรา ดีไซน์จำกัด ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญ

*ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและลักษณะการทำงาน* มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยค่าจูนด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในการปฏิบัติงาน ให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ให้การยอมรับ และไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มีอิสระและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ทำมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ และได้พัฒนาและเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานของทุกองค์กร หากผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคน มีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นที่พักพิงแก่พนักงานทุกคนในองค์กรเมื่องานมีปัญหา การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและได้รับความไว้วางใจ จะทำให้ประชากรกลุ่ม Generation Y มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และ อรพิน สันติธีรากุล (2558) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิลล์คอน สตีล จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

**ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยสำคัญด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 3 ประกอบด้วยองค์การมีความมั่นคงในการดำเนินงาน และงานที่ทำอยู่ให้ความมั่นคงกับในอนาคต เนื่องจากในทุก ๆ องค์การความมั่นคงขององค์กรเป็นสิ่งที่หนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติของพนักงานทุกคน หากได้ทำงานอยู่ในองค์กรที่มั่นคง มีความเสถียรภาพ ผู้ปฏิบัติย่อมทำงานได้เต็มความสามารถและส่งผลไปถึงความพึงพอใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานมีความพอใจในการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และอรพิน สันติธีรากุล (2558) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิลล์คอน สตีล จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

**ด้านสภาพแวดล้อม** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นปัจจัยสำคัญด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรกลุ่ม Generation Y มากเป็นอันดับที่ 5 ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด เป็นต้น มีความเหมาะสม และใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของอรวรรณ ศรีเรืองพันธ์ (2559) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท ออโรรา ดีไซน์ จำกัด ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานมีความพอใจในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด เพราะบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีและพร้อมใช้งาน สถานที่ทำงานกว้างขวางไม่แออัด ที่จอดรถของบริษัทมีเพียงพอ ในเมื่อบริษัทอำนวยความสะดวกในเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ก็ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย ผู้บริหารควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบมีปริมาณงานที่เหมาะสม และให้อำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน ควรคำนึงถึงแหล่งที่พักอาศัย ระยะทางในการเดินทางและสถานที่ที่พนักงานต้องไปปฏิบัติงาน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานร่วมกัน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน และปรับอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่และตำแหน่งงาน และจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และความก้าวหน้าในงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่ม Generation อื่นเพื่อที่จะนำมาเปรียบเทียบกันเนื่องจากในทุกๆ องค์การมีคนในหลากหลาย Generation ทำงานร่วมกัน และเพิ่มระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

#### **เอกสารอ้างอิง**

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556). *เจนเนอเรชั่นวัยกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล*. วารสาร

สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 2556.

เจนจิราพร รอนไพริน (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา*

- อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.  
 ชมพูนุท พรหมภักดี (2556).การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของสังคมไทย.(ออนไลน์) แหล่งที่มา :  
[http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440\\_0002.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF) ( 5 กันยายน 2562)
- ชูศักดิ์ ประยูร. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ซิมเทค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฐิติมา เสริมวิวัฒน์วงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบัญชีการเงินของ บริษัทในกลุ่มปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง.(สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการจัดการ.
- นนภครวัฒน์ กิรติพิพัฒน์กร (2561). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับส่วนหน้าสำหรับโรงแรมห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, (12) ฉบับพิเศษ, 19-35.
- นริศา สุระวิญญู (2559).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการตรวจสอบบัญชี Gen Y ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาการศึกษาผู้ใหญ่
- นิสรา รอดนุช (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปริญญา สัตยธรรม. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวรรณ โรจน์เชษมศรี และ อรพิน สันติธีรากุล (2558). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มิลล์คอนสตีล จำกัด (มหาชน). CMU วารสารธุรกิจ 1 (3), 476.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. พิษณุโลก:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พสุ เดชะรินทร์ (2552). การทำความเข้าใจคน Gen Y .กรุงเทพฯธุรกิจ 28 ก.ค. 2552
- พิชชากร จวงวานิชย์ และเสาวนีย์ เลวลีย์. (2560). อิทธิพลของช่วงอายุต่อความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนรวมและความผูกพันต่อองค์กรในวิชาชีพบัญชี. HROD Journal.
- พุทธิวรรณ ประสมเพชร. (2544). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).(สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2536). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 5-8.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตนรพี ณ นคร. (2554). ปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชีกรณีศึกษา บริษัท ตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
- รัชฎา อลิสนธิสกุล. (2549). เตรียมรับ Generation Y คลื่นลูกใหม่ขององค์การ.Productivity World, 11, หน้า 56-60.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล.

- ศุภกิตต์ กิจประพุกฤทธิ์กุล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงกอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุธานิธี นุกุลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ สารนิพนธ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุวารี เคียงประพันธ์. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในส่วนกลาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ และ พุฒิธร จิรายุส (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y*. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มข 9(2), 239-252.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- อรรวรรณ ศรีเรืองพันธ์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท ออโรรา ดีไซน์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ การจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Cherrington, D. (1991). *Organizational Behavior : The management of individual and organizational performance*. University of Nijmegen Netherlands: N.I.S. Foundation.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York: Harper&Row.
- Harrell, Thomas Willard. (1972). *Industrial Psychology*. New York : Holt Rinehart and Winston.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work, by Frederick Herzberg and others*. 1959 New York, Wiley.
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. *Applied Statistics for the Behavior Sciences. 4thed*. New York : Houghton Mifflin, 1998.
- Hong, L. C., Hamid, N. I. N.A, & Salleh, N. M. (2013), *A Study on the Factors Affecting Job Satisfaction amongst Employees of a Factory in Seremban, Malaysia*, Business Management Dynamics Vol.3, (1), 26-40.
- Gilmer, V. Haller B. et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality (2nd ed.)* New York : Harper & Row.
- McCormick. (1980). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs. N.J., Prentice-Hall. .
- McGregor. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill Book
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Octaviannand, R., Pandjaitan, N. K., & Kuswanto, S. (2017). *Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company*. Journal Of Education And Practice, 8(8), 72-79.
- Yamane, T. (1973). *Statistics Introductory Analysis. (2nd ed.)*. New York: Haper & Row Publishers.
- Zemke R., Raines C. & Filipczack B. 2000. *Generations at work: Managing the clash of veterans, booms, xers and nexters in your workplace*. New York: AMACOM