

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Factors influencing work satisfaction of Generation Y in Bangkok

วราภา เสนกระเจาย  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Warapa Sengrajiay  
Email : 6314155083@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Management,  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding Author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษา คือ คนเจนเอเรชั่นวายที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1981-1996 หรืออายุ 25-40 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ชาย 601,862 คน หญิง 647,681 คน รวม 1,249,543 คน จากข้อมูลสถิติกรุงเทพมหานคร 2564 ของกองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน โดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจภายนอกด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน แรงจูงใจภายนอกด้าน

เงินเดือนและผลตอบแทน แรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในงาน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, เจเนอเรชันวาย

## Abstract

Research subject A Study of Factors influencing work satisfaction of Generation Y in Bangkok. The objectives are (1) to study the satisfaction of requesting of Generation Y in Bangkok (2) to study the satisfaction of working in the Generation Y in Bangkok by classified personal factors (3) to study factors influencing job satisfaction work of Generation Y in Bangkok. The population used in this research is Generation Y. The study population is Generation Y, born between 1981-1996 or aged 25-40 years living in Bangkok, 601,862 males, 647,681 females, totaling 1,249,543 people from the Bangkok Statistical Data 2021 of the Strategic Division. manage Office of Strategy and Evaluation Bangkok. The sample group used in this research was 410 personnel from population in the Bangkok Area. Based on Taro Yamane calculation method, using a convenience sampling method.

The study found that the Individual factors are the different levels of the education make the satisfaction in the work of Generation Y in Bangkok differently, statistically significant 0.05. The internal and external motivation that influences the satisfaction of working in the Generation Y in Bangkok by descending sort are (A) The external motivation for the work environment , security work, policy and administration, salary and compensation and co-worker relationships. (B) The Internal motivation for progress in the work.

**Keyword:** Satisfied, Generation Y

## บทนำ

สังคมทั่วไปประกอบด้วยคนหลากหลายอายุ คนแต่ละกลุ่มอายุมีลักษณะที่แตกต่างกันไป คนที่เกิดในยุคที่ต่างกันจะเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรมที่ต่างกัน ทำให้คนที่เกิดและเติบโตมาต่างยุคต่างสมัยมีลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไป

เจเนอเรชันวาย คือคนที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1981-1996 หรืออายุ 25-40 ปี เป็นคนที่เกิดในยุคดิจิทัลที่มีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตที่เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวัน เป็นกลุ่มที่เป็นทรัพยากรที่มีสำคัญมากในองค์กร ที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้สำเร็จโดยลักษณะของกลุ่ม เจเนอเรชันวาย มีการชอบตั้งคำถาม ต้องการเหตุผลในทุกเรื่อง และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา ใช้ชีวิตอยู่ในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีโอกาสการศึกษาที่ดี มีนิสัยชอบแสดงออก มีอิสระทาง

ความคิด มักตั้งคำถามและต้องการเหตุผล ต้องการการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ไม่ชอบความเคร่งเครียด เคร่งครัด

ปัจจุบันคนกลุ่มนี้เป็นคนกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในตลาดแรงงานได้เข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นอย่างมาก มีความพร้อมในการทำงาน มีความสามารถทางด้านความคิด มีทักษะทางการติดต่อสื่อสาร และหลายคนกำลังก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหาร ถือเป็นกำลังสำคัญของทุกองค์กรในเวลานี้และอีกไม่นานคนกลุ่มนี้ก็จะกลายเป็นผู้บริหารระดับสูง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตประชากร คือ คนเจนเอเรชั่นวายที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1981-1996 หรืออายุ 25-40 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ชาย 601,862 คน หญิง 647,681 คน รวม 1,249,543 คน จากข้อมูลสถิติกรุงเทพมหานคร 2564 ของกองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วง เดือนมกราคม – มีนาคม 2566
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน
2. แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานเกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรมีศักยภาพ
2. เป็นแนวทางให้กับองค์กรในการรักษาพนักงานกลุ่มเจนเอเรชันวาย ให้ทำงานกับองค์กรนานๆ ลดการลาออก
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่ต้องการศึกษา และสนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

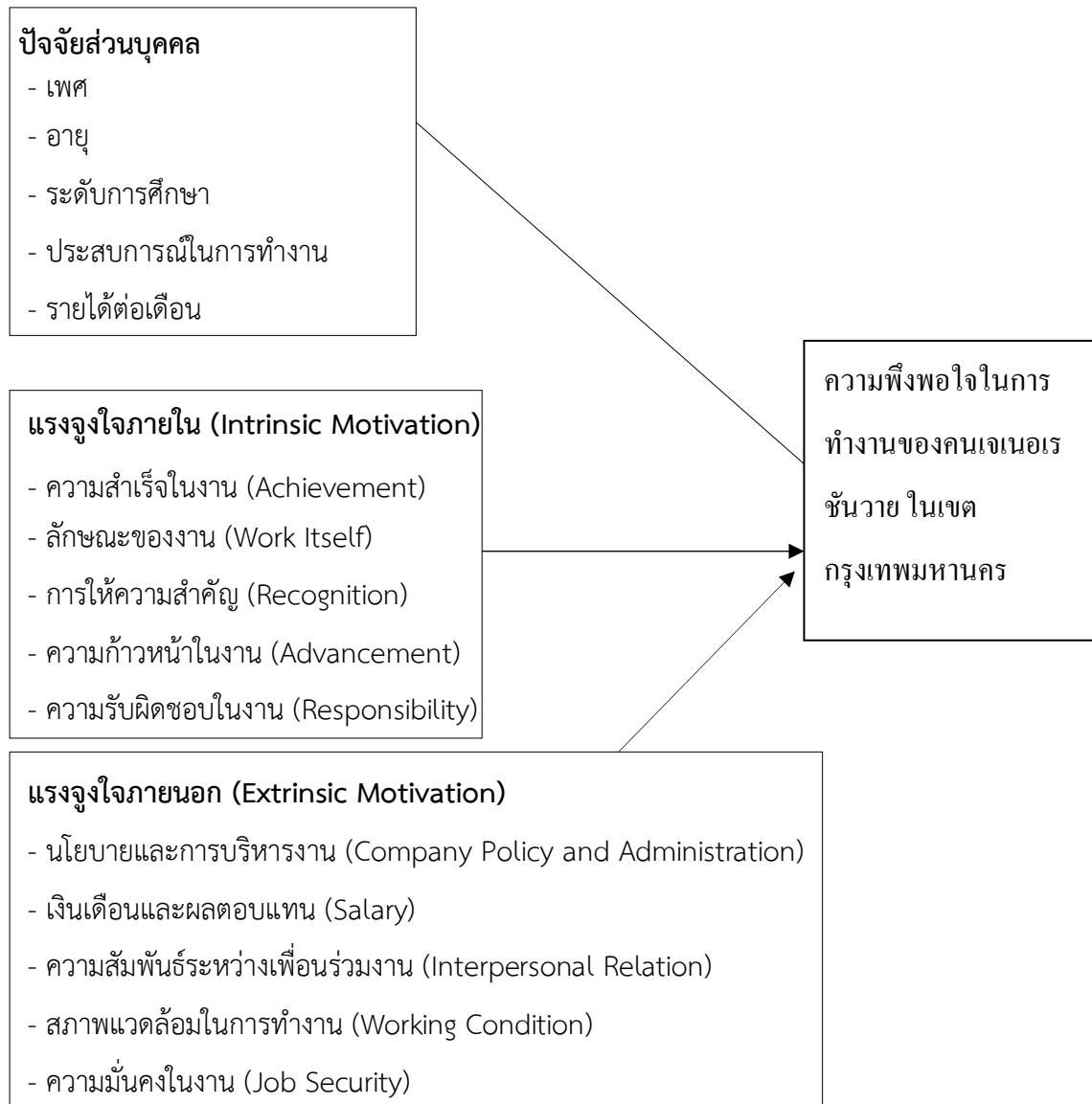
#### ความพึงพอใจ

Herzberg (1973) ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (Motivation-Hygiene theory) โดยศึกษาวิธีการจูงใจในการทำงานและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าบุคลากรที่จะได้รับอรรถประโยชน์จากปัจจัยทั้งสองประเภท ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การจูงใจในการทำงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้จูงใจบุคลากรให้ใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) ลักษณะของงาน (Work Itself) การให้ความสำคัญ (Recognition) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) ความมั่นคงในงาน (Job Security) เพื่อที่สร้างความมั่นใจให้ได้ว่าบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

#### เจนเอเรชันวาย

Philip Kotler, Hermawan Kartajaya and Iwan Setiawan (2021) เจนเอเรชันวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี 1981 - 1996 เป็นรุ่นที่ถูกพูดถึงกันมากที่สุดช่วงสองสามทศวรรษที่ผ่านมา คนรุ่นนี้มีช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อสู่ผู้ใหญ่ ช่วงเดียวกับโลกเปลี่ยนผ่านสู่สหัสวรรษใหม่ จึงเรียกพวกเขาอีกอย่างเป็นทางการว่าเป็นรุ่นมิลเลนเนียลส์ ส่วนใหญ่เป็นรุ่นลูกของ Baby Boomers และยังคงเกิดในช่วงเวลาที่เด็กเกิดใหม่มีอัตราขยายตัวสูงรอบใหม่ จึงเรียกกันอีกอย่างเป็นทางการว่ารุ่น Echo Baby Boomers โดยทั่วไปแล้วพวกเขาเป็นรุ่นที่มีการศึกษาสูงและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากกว่าคนรุ่นก่อน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ คนเจนเอเรชัณวายที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1981-1996 หรืออายุ 25-40 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ชาย 601,862 คน หญิง 647,681 คน รวม 1,249,543 คน โดยคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน แต่เพื่อให้ครอบคลุมผลจากตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 406 คน และทำการเลือกสุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ค่า IOC ของแบบสอบถามชุดนี้

มีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อความทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ กับคน เจเนอเรชันวาย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คนและค่าหาสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามเท่ากับ 0.963 แสดงว่าข้อความมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

### วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิง ปริมาณ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ใน เขตกรุงเทพมหานคร

#### 2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ จะใช้การ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวน ทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ องค์ประกอบ โดยเทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 2) ด้านความมั่นคงในงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปร ได้ 1 องค์ประกอบ 3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 4) ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 5) ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 6) ด้านความก้าวหน้าในงาน จัด โครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.72 อายุ 25-32 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.85 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.18 ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.71 มี รายได้ 20,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.63

1.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในโดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.581 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ด้านการให้ความสำคัญ และด้านความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ต่อมาคือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 น้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกโดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.618 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ด้านค่านโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ต่อมาคือด้านเงินเดือนและผลตอบแทนและด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 น้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.691 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ทำให้ท่านพึงพอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา คือ องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ทำให้ท่านพึงพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่า 4.11 และน้อยที่สุดคือ องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ทำให้ท่านพึงพอใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการทำงาน	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
Constant	-0.031	0.128		-0.245	0.807	126.028	0.000*
ความสำเร็จในงาน	0.065	0.044	0.060	1.472	0.142		
ลักษณะของงาน	0.052	0.044	0.049	1.176	0.240		
การให้ความสำคัญ	-0.009	0.045	-0.009	-0.205	0.838		
ความก้าวหน้าในงาน	0.103	0.052	0.101	1.993	0.047*		
ความรับผิดชอบในงาน	0.000	0.050	0.000	0.006	0.995		
นโยบายและการบริหารงาน	0.148	0.053	0.145	2.785	0.006*		
เงินเดือนและผลตอบแทน	0.131	0.049	0.128	2.699	0.007*		
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.126	0.050	0.127	2.505	0.013*		
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.200	0.051	0.189	3.915	0.000*		
ความมั่นคงในงาน	0.189	0.057	0.190	3.313	0.001*		

R = 0.873, R<sup>2</sup> = 0.761, Adjusted R Square = 0.755, SEE = 0.342

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงจากมากไปน้อย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจภายนอกด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและผลตอบแทน แรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 76.1 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 76.1 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.128$  ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้



$Y = 0.200(\text{สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.189(\text{ความมั่นคงในงาน}) + 0.148(\text{นโยบายและการบริหารงาน}) + 0.131(\text{เงินเดือนและผลตอบแทน}) + 0.126(\text{ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน}) + 0.103(\text{ความก้าวหน้าในงาน})$

### อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ เห็นด้วย

1.1 ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับคะแนนระดับเห็นด้วย โดยคนเจนเนอเรชันวายที่ทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนมาก ให้คะแนนอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่าคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรที่ได้ทำงานอยู่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวรณิดา กันหา (2562) กล่าวว่าไว้ว่า จากงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการเจริญเติบโตในองค์กร มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษา การจูงใจพนักงานธนาคารด้านความรับผิดชอบในงาน ธนาคารควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ โดยมีการจัดการแข่งขันพิชิตเป้าหมายภายในองค์กร

2. ผลศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ต่างกัน ยกเว้นคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ระดับการศึกษาต่างกัน สามารถบ่งชี้ได้ถึงการศึกษาที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูง มีความรอบรู้ด้านต่างๆ ที่ได้ศึกษามารวมถึงเทคโนโลยีข่าวสารต่างๆ ทำให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของยุคของสมัย จึงมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก เรียงลำดับอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจ จากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์กรที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและใช้การได้ดี การจัดสภาพแวดล้อมเป็นสัดส่วน และมีความพร้อมสำหรับการ ปฏิบัติงาน บรรยากาศในท้องทำงานไม่มีสิ่งรบกวนใดๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.2 แรงจูงใจภายนอกด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า แรงจูงใจนี้ องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงใน ตำแหน่งงาน การเงิน และความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กรได้นาน เพราะมองเห็นถึงความมั่นคงในด้านต่างๆ

3.3 แรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่านโยบายและการบริหารงานเป็นสิ่งที่ องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากหากมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานขององค์กรที่ดีสามารถ นำไปปฏิบัติได้จริงชัดเจน เป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตาม หากพนักงานในองค์กรไม่ให้ความสำคัญ หรือให้ความร่วมมือ ก็ถือว่านโยบายและการบริหารงานล้มเหลว เช่นกัน

3.4 แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เงินเดือนและผลตอบแทน เป็นปัจจัยอีกอย่างที่สำคัญ ซึ่งเงินเดือนและผลตอบแทนจะต้องมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ เหมาะสมกับตำแหน่ง เหมาะสม กับความรู้ความสามารถของพนักงาน จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขต กรุงเทพมหานครต่างกัน

3.5 แรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของ คนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญในองค์กรควรสนับสนุนในส่วนนี้ เช่นองค์กรที่มีผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาจจะจัดให้ มีการกระชับความสัมพันธ์โดยการทำกิจกรรมภายในองค์กรร่วมกัน

3.6 แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของคนเจเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าความก้าวหน้าในงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานมีผล การทำงานที่ดี เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานและคงทำงานอยู่ในองค์กร มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อ ความก้าวหน้าในสายงาน องค์กรควรมีการสร้าง Career Path ความก้าวหน้าในสายงาน เราเริ่มต้นทำงานใน ตำแหน่งใด จากตำแหน่งนี้เราจะเติบโตไปเป็นอะไรได้บ้าง สูงสุดแล้วเราอยากเป็นอะไร ส่งผลให้คนเจเนอเรชัน วาย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ของวรวรรณิดา กันหา (2562) กล่าวไว้ว่า จากงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารใน จังหวัดเพชรบูรณ์ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้าน ความสำเร็จในการทำงาน และด้านการเจริญเติบโตในองค์กร มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยรายด้านทุกด้านมีระดับการมีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานในระดับมากเช่นกันผลการศึกษาระดับความอยากอยู่ต่อในองค์กร ของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า พนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์ มีระดับความอยากอยู่ต่อ ค่าเฉลี่ย 7.83 หมายความว่าอยากอยู่ทำงานต่อกับธนาคารนี้จนเกษียณ ในระดับ 8 จากผลการศึกษา การจูงใจพนักงานธนาคารด้านความรับผิดชอบในงานธนาคารควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ โดยมีการจัดการแข่งขันพิชิตเป้าหมายภายในองค์กร ตวงพร ทวีรักษ์ (2560) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## ข้อเสนอส่วนบุคคล

### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คนเจนเนอเรชันวายที่ทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาของพนักงานและสนับสนุนการเรียนรู้ การฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง รวมถึงการส่งเสริมด้านการศึกษา เช่นเรียนต่อในระดับปริญญาโท เพื่อจะได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ และเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

### ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรจึงควรพัฒนา และสนับสนุนความก้าวหน้าในงาน ให้กับพนักงาน เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจและเป็นไปตาม Career Path ที่วางแผนไว้ เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

### ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเนอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชันวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ และใช้การได้ดี การจัดสภาพแวดล้อมเป็นสัดส่วน และมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน บรรยากาศในห้องทำงานไม่มีสิ่งรบกวนใดๆ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในงาน แรงจูงใจนี้ องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงในตำแหน่งงาน การเงิน และความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กรได้นานเพราะมองเห็นถึงความมั่นคง

นโยบายและการบริหารงาน เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากหากมีการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานขององค์กรที่ดีสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงชัดเจน เป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามหากพนักงานในองค์กรไม่ให้ความสำคัญ หรือให้ความร่วมมือ ก็ถือว่านโยบายและการบริหารงานล้มเหลวเช่นกัน

เงินเดือนและผลตอบแทน เป็นปัจจัยอีกอย่างที่สำคัญ ซึ่งเงินเดือนและผลตอบแทนจะต้องมีความเหมาะสมกับค่าครองชีพ เหมาะสมกับตำแหน่ง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่สำคัญในองค์กรควรสนับสนุนในส่วนนี้ เช่นองค์กรที่มีผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาจจะทำให้มีการกระชับความสัมพันธ์ โดยการทำกิจกรรมภายในองค์กรร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในประเด็นอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของคนเจนเอเรชันวาย เช่น หัวข้อการลดอัตราการลาออกของพนักงานเจนเอเรชันวาย และมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานกลุ่มเจนเอเรชันวายต่อไปในอนาคต

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มคนเจนเอเรชันวายที่ทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ในการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมมากขึ้น เช่น เจนเอเรชันอื่นๆ เขตจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร. ข้อมูลสถิติกรุงเทพมหานคร

2564. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2566, เว็บไซต์: <https://webportal.bangkok.go.th/pipd>

ดวงพร ทวีรักษ์. (2560). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พละกริต คอนซัลแทนท์. (2564). เจาะลึก Gen Y เคล็ดลับทำงานกับคน Gen Y ยังไงให้เวิร์ค. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2566, เว็บไซต์: <https://www.palagrit.com/insight-gen-y/>

วรรณิดา กันหา. (2562). แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร

Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Willey & Sons.

HREX.asia. (2019). สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานคืออะไร. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://th.hrmote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/>

Philip Kotler, Hermawan Kartajaya and Iwan Setiawan (2021) : **Marketing 5.0** (ณงลักษณ์ จารุวัฒน์, แปล). กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์