

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation y ในเขต

กรุงเทพมหานคร

**Factors Influencing work satisfaction of Generation Y government employees
in Bangkok**

ณพวัฒน์ ธัญญเจริญ

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Napawat Thanyacharoen

E-mail: Napawat.thanya@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University,

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริหารบุคลากรของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมกับความต้องการของ Generation Y กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 430 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการ วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ (1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-test และใช้สถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหากในการวิเคราะห์พบความแตกต่าง จะ

นำไปเปรียบเทียบเป็น รายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation y ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; Generation Y; พนักงานราชการ

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study the factors influencing work satisfaction of Generation Y government employees in Bangkok; (2) analyze the relationship between personal income levels and work satisfaction of Generation Y government employees; (3) propose recommendations for improving personnel management in government agencies in Bangkok to better align with the needs of Generation Y. The study population and sample consisted of 430 Generation Y government employees in Bangkok. Data were collected using a questionnaire. The data analysis was divided into two parts: (1) descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation; (2) inferential statistics, including t-tests and one-way ANOVA. In cases where significant differences were found, pairwise comparisons were conducted using the LSD method. The hypothesis testing revealed that: (1) the work environment, career advancement opportunities, compensation, and benefits significantly influenced work satisfaction of Generation Y government employees in the Bangkok Metropolitan Area at the 0.01 significance level; and (2) personal income had a positive relationship with work satisfaction and significantly influenced work satisfaction of Generation Y government employees at the 0.01 significance level.

Keywords: Work Satisfaction; Generation Y; Government employees

บทนำ

ในยุคปัจจุบันองค์กรภาครัฐกำลังเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาบุคลากรกลุ่ม Generation Y (ผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - 2540 หรือ ค.ศ. 1980 - 1997) ประชากรกลุ่ม Gen Y เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้มีความคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถืออย่างเป็นธรรมชาติ เช่น การใช้ระบบอีเมล การประชุมออนไลน์ และซอฟต์แวร์สำหรับบริหารโครงการ นอกจากนี้ ประชากรกลุ่ม Gen Y ยังสามารถปรับตัวและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็วโดยมองว่าการศึกษามิควรหยุดอยู่เพียงแค่ระดับปริญญา แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ซึ่งช่วยให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างไร้รอยต่อ การพัฒนาทักษะแรงงาน Upskilling และ Reskilling ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ประชากรกลุ่ม Gen Y ให้ความสำคัญ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองในด้านเทคโนโลยี ธุรกิจ หรือการพัฒนาตนเอง ซึ่งช่วยให้สามารถแข่งขันและเติบโตในสาขาอาชีพได้อย่างมั่นคง การเรียนรู้ของประชากรกลุ่มนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การศึกษาในระบบ แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง การทดลองทำโครงการ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเครือข่ายวิชาชีพ ซึ่งทำให้มีแนวคิดที่เปิดกว้าง สามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันประชากรกลุ่ม Gen Y กำลังเป็นกลุ่มแรงงานหลักทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้

1) จำนวนประชากรและสัดส่วนในกำลังแรงงาน เนื่องจาก Gen Y เป็นกลุ่มประชากรที่มีขนาดใหญ่และกำลังก้าวเข้าสู่ช่วงวัยทำงานอย่างเต็มที่ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า Gen Y จะเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในกำลังแรงงานของภาครัฐ การดึงดูดและรักษาบุคลากร Gen Y จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรักษาความต่อเนื่องและความเชี่ยวชาญในหน่วยงานราชการ

2) ทักษะและความสามารถที่สอดคล้องกับยุคดิจิทัล Gen Y เติบโตมาในยุคดิจิทัลและมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นอย่างดี (Pew Research Center, 2014) ทักษะด้านเทคโนโลยีของ Gen Y มีความสำคัญต่อการปรับปรุงการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น เช่น การให้บริการออนไลน์ การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ และการสื่อสารกับประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล

3) การขับเคลื่อนนวัตกรรมและความเปลี่ยนแปลง: Gen Y เป็นกลุ่มคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดรับสิ่งใหม่ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงในบริบทของภาครัฐที่ต้องการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ พนักงานราชการ Gen Y สามารถเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการผลักดันนวัตกรรม ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและยืดหยุ่น

การบริหารราชการในกรุงเทพมหานครมีความสำคัญในฐานะที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ มีจำนวนประชากรมากและเผชิญกับปัญหาที่ซับซ้อน เช่น การจราจรติดขัด มลภาวะ ปัญหาที่อยู่อาศัย และความเหลื่อมล้ำทางสังคม การบริหารเมืองอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเติบโตอย่างยั่งยืน และสามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้ในระยะยาว เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารเมือง เทคโนโลยีดิจิทัล นโยบายภาครัฐ และการทำงานร่วมกับภาคประชาชนและ 99 เอกชน บุคลากรที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐต้องสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมปฏิบัติงานภายใต้กรอบของหน่วยงานภาครัฐไปพร้อม ๆ กัน

อย่างไรก็ดี แม้จะเป็นกลุ่มประชากรที่มีความสามารถแต่กลุ่ม Generation Y ก็มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้าในเรื่องของค่านิยม ความคาดหวัง และความต้องการในชีวิตการทำงาน Gen Y ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน (Work-Life Balance) ความก้าวหน้าในอาชีพ การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าต่อสังคม (Deloitte, 2015) หากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงานกลุ่ม Generation Y ได้ อาจส่งผลให้เกิดปัญหาการลาออกของบุคลากรที่มีคุณภาพขาดแคลนผู้สืบทอดตำแหน่ง และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะยาว

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานราชการและมีการแข่งขันในการดึงดูดและรักษาบุคลากรสูง ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของพนักงานราชการ Generation Y นำไปสู่การพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริหารบุคลากรของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมกับความต้องการของ Generation Y

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระได้แก่

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ

1.1.2 ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

1.1.3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมขององค์กรราชการ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 46 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 430 ตัวอย่าง

3. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่กุมภาพันธ์ 2568 – มีนาคม พ.ศ. 2568

4.ด้านพื้นที่จัดเก็บข้อมูล

กระทรวง ทบวง กรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ

Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

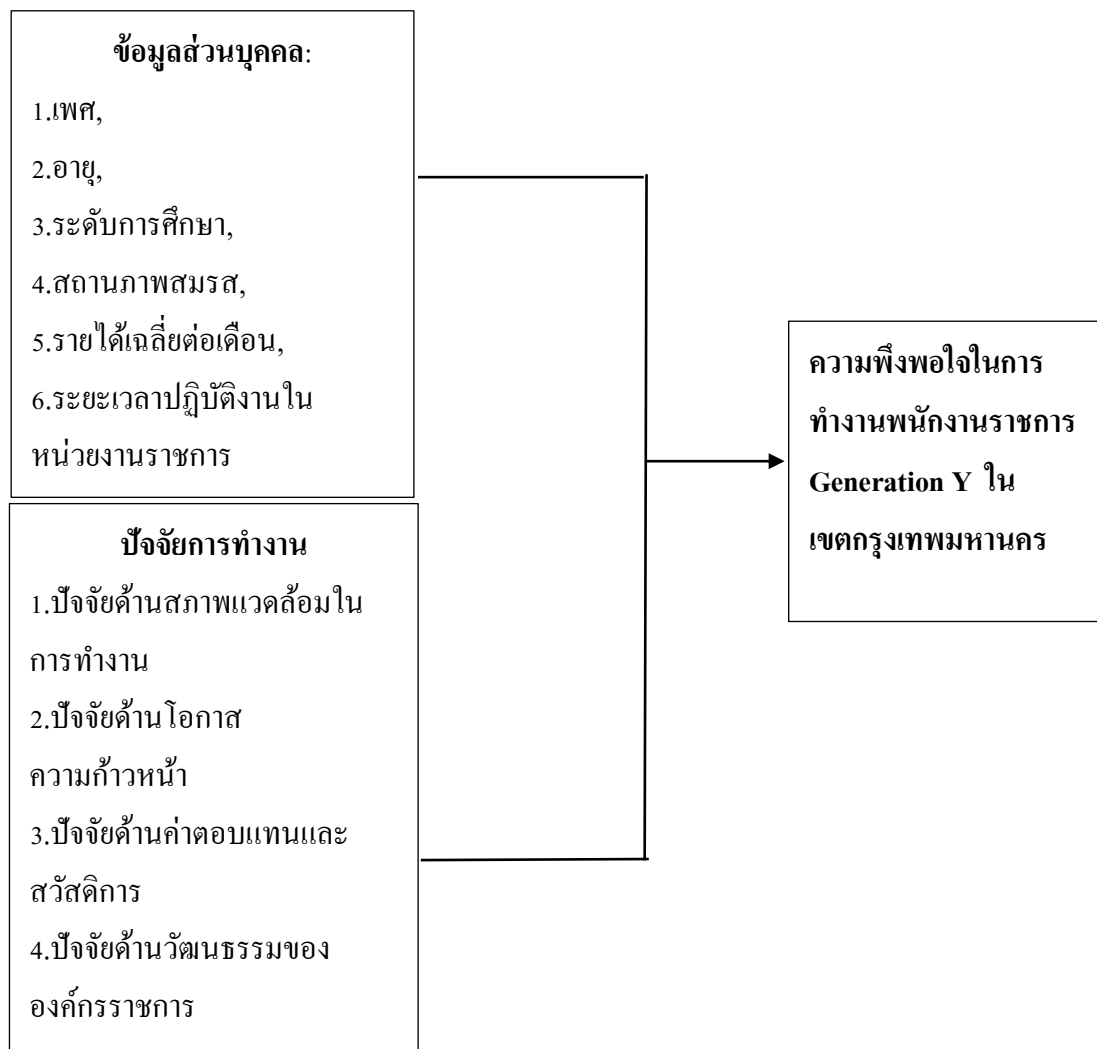
2.ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเนื่องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y

3.ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารบุคลากรของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมกับความต้องการของ Generation Y

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. รายได้ต่อเดือนของพนักงานราชการ Generation Y มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดยเสนอว่าบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองก่อนที่จะแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ทฤษฎีนี้ยังคงมีความสำคัญและถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยในหลากหลายสาขา ทั้งในบริบทของประเทศไทยและในระดับนานาชาติ มาสโลว์ (Maslow, 1943) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับขั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs)
4. ความต้องการความเคารพตนเอง (Esteem Needs)

ทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน

Hackman, J. Richard (2019) นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีต่างๆ เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หนึ่งในแนวคิดที่ได้รับความนิยมคือ ทฤษฎีลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ซึ่งเสนอว่าลักษณะงานหลัก 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และการได้รับผลป้อนกลับ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานผ่านสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความรู้สึถึงความสำเร็จ ความมีความหมายของงาน ความรู้สึถึงความรับผิดชอบต่องาน และความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ของงาน

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฟรเดอริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีแรงจูงใจ-สุขอนามัย (Motivator-Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยเฮร์ซเบิร์กและคณะได้ทำการศึกษาและสรุปว่ามีปัจจัยสองกลุ่มหลักที่มี

อิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การราชการ

ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในหลากหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการ องค์การศาสตร์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ หรือการสื่อสารองค์การ ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะขององค์การ ซึ่งเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ การเรียนรู้ร่วมกัน และการถ่ายทอดความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน และสมมติฐานพื้นฐานระหว่างสมาชิกในองค์การวัฒนธรรมองค์การไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่กำหนดวิธีการทำงานร่วมกันภายในองค์การเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์การ (Deal & Kennedy, 1982)

ทฤษฎีทางสังคมวิทยาว่าด้วยรุ่นวัย (Sociological Theories of Generations)

ทฤษฎีทางสังคมวิทยาเกี่ยวกับ Generations เป็นกรอบแนวคิดที่มีประโยชน์ในการทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยต่างๆ ในบริบทของการทำงาน โดยเน้นที่อิทธิพลของเหตุการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี ที่หล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมของแต่ละกลุ่ม การนำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y จะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของคนกลุ่มนี้ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น และนำไปสู่แนวทางการบริหารจัดการบุคลากรที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Klimczuk, 2015)

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐนิชา ปิยปัญญา (2560) ที่มีหัวข้อเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร” มุ่งศึกษาสภาพการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพยาบาลในบริบทของสถานพยาบาลเอกชนในเขตเมืองหลวง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูงในด้านบริการสุขภาพ โดยผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ายังมีพื้นที่ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าด้านที่พยาบาลประเมินว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีบทบาททางสังคมที่ชัดเจนและความรู้สึกว่ามีคุณค่าในวิชาชีพ รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมที่สนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร และด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งบ่งชี้ถึงความใส่ใจในความเป็นอยู่ของบุคลากรทางการแพทย์ อย่างไรก็ตาม ด้านที่พยาบาลมี

ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงความรู้สึกไม่สมดุลระหว่างภาระงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยเฉพาะในบริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่มักต้องเผชิญกับชั่วโมงทำงานที่ยาวนานและภารกิจที่ซับซ้อน นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า มุมมองและประสบการณ์ของบุคลากรมีอิทธิพลโดยตรงต่อการประเมินความเป็นอยู่และความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยข้อค้นพบเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนนโยบายทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการองค์กรด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

ศุภัญญา ดีทอง (2564) ได้กล่าวถึงลักษณะและบทบาทของคนรุ่นใหม่กลุ่ม Generation Y หรือกลุ่มที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520–2542 โดยเน้นย้ำว่าคนกลุ่มนี้ถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงวัยทำงานที่มีพลังและศักยภาพสูง โดยมีลักษณะเด่นในหลายด้าน ทั้งด้านทัศนคติที่มองโลกในแง่ดี ความชอบในการทำงานเป็นทีม ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบมากนัก และมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นลักษณะที่องค์กรยุคใหม่ต้องการ นอกจากนี้ คน Generation Y ยังมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ที่โดดเด่น เพราะเติบโตมาในยุคที่เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมาก ความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ดิจิทัล การสื่อสารออนไลน์ และการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วทำให้คนกลุ่มนี้สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ต้องการการทำงานในระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบงานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าลักษณะเฉพาะของคนกลุ่มนี้มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของคน Gen Y ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของคนรุ่นนี้ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยรวม

พิริยากร ดอนนอก (2566) เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องาน ต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานต่อของพนักงาน Generation Y และ Z” มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงงานกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานตอนต้น ซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กรยุคใหม่ โดยเน้นวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องของพนักงานกลุ่ม Generation Y (อายุ 28–45 ปี) และ Generation Z (อายุ 18–27 ปี) รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 415 คน ผลการวิจัยพบว่า สำหรับกลุ่ม Generation Y ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

ได้แก่ ความก้าวหน้าและความท้าทายในงาน ความสัมพันธ์ในองค์กร และค่าตอบแทน ขณะที่กลุ่ม Generation Z ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ในองค์กร ค่าตอบแทน และอิสระในการทำงาน สำหรับความพึงพอใจต่อองค์กร กลุ่ม Gen Y เน้นความสัมพันธ์กับคนในองค์กร ความยืดหยุ่นด้านเวลาทำงาน และอิสระในการทำงาน ส่วน Gen Z ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นด้านสถานที่ทำงาน อิสระในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในองค์กร ในด้านความตั้งใจที่จะทำงานต่อกับองค์กร Gen Y ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในงานและค่าตอบแทน ขณะที่ Gen Z มุ่งที่ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อม และสวัสดิการด้านนันทนาการ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชัน และเสนอแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนในการจ้างงานและสร้างแรงจูงใจเชิงบวกในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถาม ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัย วรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึง ทำการทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนมากและผู้วิจัยไม่อาจจะระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงทำการคัดเลือกกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของโคชราน Cochran (1977) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 384 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกัน ความคลาดเคลื่อนในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 46 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด 430 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ ดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม จัดทำเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่าง ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัย ส่วน บุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งรูปแบบของคำถามเป็นแบบ เลือกรับ (Checklist) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมขององค์กรราชการ ซึ่งแต่ละด้านมีข้อคำถามรวมทั้งหมด 40 ข้อ โดยรูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อคำถามรวมทั้งหมด 10 ข้อ โดยรูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัด เชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ในการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทาง เดียว (One way ANOVA)

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติในหน่วยงานราชการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานด้าน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมขององค์กรราชการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงประเด็นในด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ Generation Y เช่นหัวข้อการเพิ่มอัตราการเข้าบรรณของพนักงาน Generation Y และมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยในแต่ละด้านเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการำงานของพนักงานราชการ Generation Y ต่อไปในอนาคต

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานราชการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมมากขึ้น Generation อื่นๆ เขตจังหวัดอื่นๆเพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper.

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

ณัฐนิชา ปิยปัญญา. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการเซาธอีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (2017) กรกฎาคม – ธันวาคม 2560.

สุกัญญา ดิทอง. (2564). ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y. . วารสารวิชาการสถาบันพัฒนา พระวิทยากร, 3(2), 71-80.

พิริยากร ดอนนอก (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่องาน ต่องค์กร และความตั้งใจในการทำงานต่อของพนักงาน Generation Y และ Z. มหาวิทยาลัยมหิดล

Holopainen, L. & Suslova, A. (2019). *Job Satisfaction & Employee Motivation: Case Generation Z*. Bachelor of Business Administration International Business, KAMK University.

Andrzej Klimczuk (2015). *Generational Differences, Generations of Western Society, Managing Multiple Generations in the Workplace*. [in:] S. Thompson (ed.), *The Encyclopedia of Diversity and Social Justice*, Rowman & Littlefield, Lanham, MD 2015, pp. 348–352.

Deal, T.E. and Kennedy, A.A. (1982) *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Addison Wesley Publishing Company.