

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และ
เจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

นางพิมพ์ชญา ศศิประพันธ์

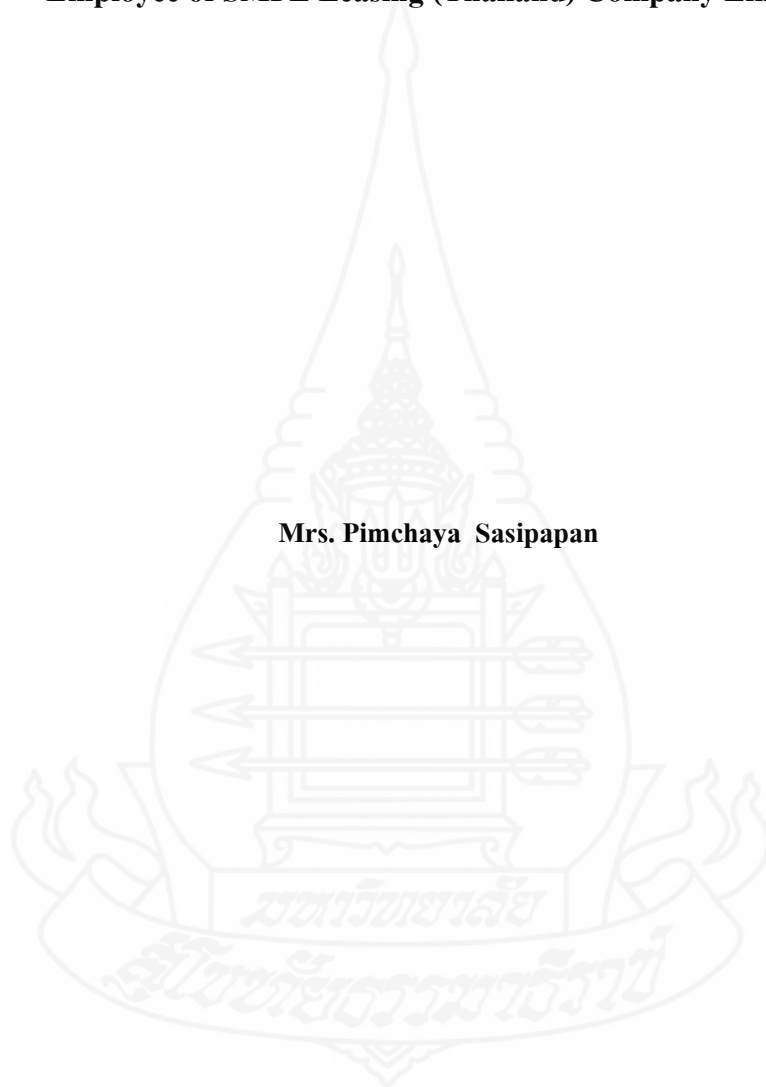


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Comparative Study of Job Satisfaction between Generation X and Generation Y
Employee of SMFL Leasing (Thailand) Company Limited**

Mrs. Pimchaya Sasipapan



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้ศึกษา นางพิมพ์ชญา ศศิประพันธ์ รหัสนักศึกษา 2603001930 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และ (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน ซึ่งได้แก่พนักงานกลุ่มอายุ 17-36 ปี หรือเจนเนอเรชั่นวาย และพนักงานกลุ่มอายุ 37-46 ปี หรือเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยศึกษาประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุดเป็นรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.46$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}=3.91$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X}=3.72$) ส่วนด้านความก้าวหน้าได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X}=2.96$) และ (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายพบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ พนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เจนเนอเรชั่น

Independent Study title: Comparative Study of Job Satisfaction between Generation X and Generation Y Employee of SMFL Leasing (Thailand) Company Limited

Author: Mrs. Pimchaya Sasipapan; **ID:** 2603001930; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr.Pavin Chinachoti, Assitant Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of job satisfaction of SMFL Leasing (Thailand) Company Limited's employee; and (2) to compare the level of job satisfaction between Generation X employees and Generation Y employees of SMFL Leasing (Thailand) Company Limited.

The study was a survey research. The total population was from SMFL Leasing (Thailand) Company Limited amount 83 employees, is to employee age between 17-36 years old or Generation Y and 37-46 years old or Generation X. The data collection was questionnaire, and analyzed using statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Least Significant Difference (LSD).

The results of the study showed that: (1) overall the employee's job satisfaction was at 'high' level ($\bar{X}=3.46$). The highest rank of level of job satisfaction were "Interpersonal relationship with colleagues" ($\bar{X}=3.91$) and "Job security" ($\bar{X}=3.72$) respectively while "Growth" ($\bar{X}=2.96$) was in the lowest rank of level of job satisfaction; and (2) Generation X employees and Generation Y employees had high level of job satisfaction which were the same level.

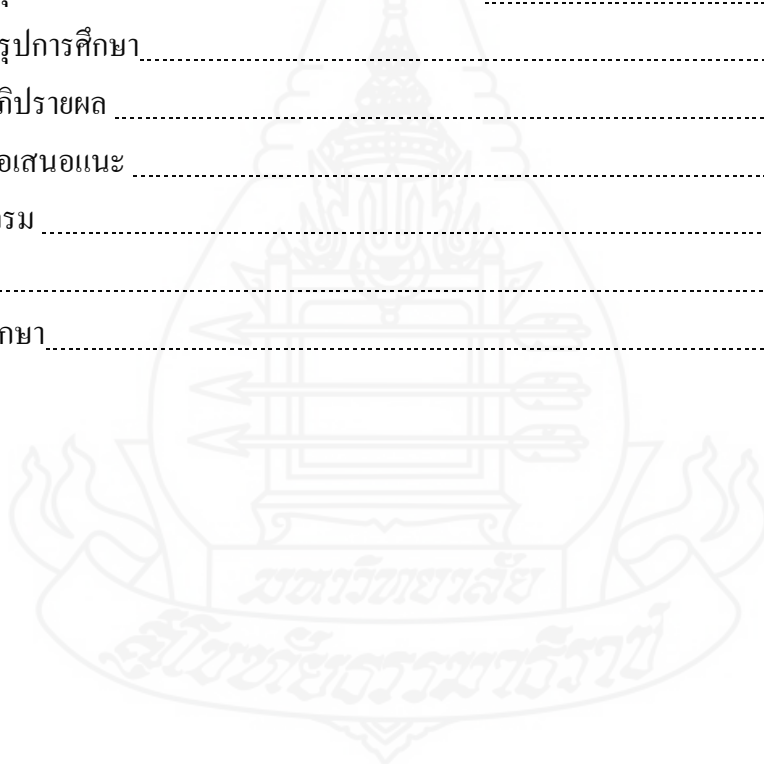
Keywords: Employee, Job Satisfaction, Generation

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	9
ความหมายของเงินเนอเรชั่น.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
การสร้างและทดสอบเครื่องมือ.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด.....	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด.....	36
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเงินเนอเรชั่นวาย.....	61
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สรุปการศึกษา.....	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	81
ประวัติผู้ศึกษา.....	87



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบคุณลักษณะ ลักษณะการทำงาน และงานที่พึงพอใจ ในแต่ละเงินเนอเรชั่น.....	23
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเงินเนอเรชั่นวาย บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	34
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม.....	37
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	38
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ.....	39
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านลักษณะงาน.....	40
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรับผิดชอบ.....	40
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความก้าวหน้า.....	41
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความนโยบายและการบริหาร.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความมั่นคง.....	43
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	44
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	45
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสภาพการทำงาน.....	46
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล.....	47
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต.....	48
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สถานะด้านของอาชีพ.....	49
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านชีวิตส่วนตัว.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ.....	51
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ.....	52
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา.....	54
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส.....	56
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน.....	57
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน.....	59
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ หรือ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจนเนอเรชั่นวาย.....	61
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ.....	63

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 Maslow's Hierarchy of Needs.....	11
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor.....	15
ภาพที่ 2.3 คุณลักษณะของคนในแต่ละเจนเนอเรชั่น.....	21



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และ ติดตาม ตรวจสอบการการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ เรียบร้อย และท่านอาจารย์ ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ ที่ได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการปรับปรุง การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาฯ ซึ่งในความกรุณาของท่านเป็น อย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทั้งในด้านวิชาการและประสบการณ์ใน ด้านต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษามีความรู้อย่างเพียงพอที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่ช่วย ส่งเสริม ผลักดัน ให้กำลังใจตลอดมา ขอขอบพระคุณเพื่อนพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อย คุณความดีและกุศลที่พึงบังเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ทุกท่านผู้มีส่วนร่วมดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

พิมพ์ชญา ศศิประพันธ์

กรกฎาคม 2561

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารธุรกิจขององค์กรต่างๆ ซึ่งในแต่ละองค์กรจะต้องธำรงรักษาไว้ พร้อมไปกับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ในที่สุด ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสองได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สาม เรื่องการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรทางการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการเงินและสถาบันทางการเงินทั้งในตลาดเงินและตลาดทุนให้สามารถสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งในภาคการเงินและภาคธุรกิจอื่นๆ ประกอบไปด้วยโครงสร้างพนักงานที่อยู่ในช่วงเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งนั้นจะมีการจ้างงานพนักงานตั้งแต่กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) ที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณ มีอายุ 53 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถสั่งสมมาเป็นเวลานาน จัดว่าเป็นกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่าและมีส่วนช่วยสนับสนุนองค์กรเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันจะทำหน้าที่ในการโอนถ่ายข้อมูลการทำงาน วิธีการทำงาน วิธีการแก้ไขปัญหา (ณัฐสินี ใจแก้ว, 2560: 1) ให้กับพนักงานในเจนเนอเรชั่นถัดมาคือเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) ในปัจจุบันจะเป็นกำลังหลักในการทำงานขับเคลื่อนองค์กร รวมถึงเมื่อพิจารณาจากช่วงอายุแล้วนั้น พนักงานในกลุ่มนี้บางส่วนอาจได้รับตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ซึ่งนับว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากกลุ่มที่กล่าวมานั้น ในองค์กรยังประกอบไปด้วยอีกหนึ่งกลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ คือเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เข้าร่วมทำงานอยู่ด้วย จึงเห็นได้ว่าในแต่ละองค์กรมีการกลุ่มพนักงานทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ต่อกันทั้งในระดับการบังคับบัญชา และระดับเพื่อนร่วมงานอย่างหลากหลาย ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาในการทำงานและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และด้านการปกครองบังคับบัญชา รวมถึงความไม่เหมาะสมในการจัดสรรปัจจัย และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับ

การทำงานให้กับพนักงานได้ครอบคลุมกลุ่ม จึงเป็นเหตุให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องกัน เป็นต้น เนื่องจากแต่ละกลุ่มเงินเนอเรชั่นมีลักษณะเด่น ค่านิยม ทักษะคติ พฤติกรรมความคาดหวัง รวมทั้งการทุ่มเทในการทำงานที่แตกต่างกัน (ดารารัตน์ เข็มจร, 2552) จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานลาออกจากการทำงานในที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก ทักษะคติ ที่สะท้อนมาจากความต้องการและความคาดหวังที่มีต่องาน ปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องของพนักงานส่งผลให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งระดับของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะเป็นแรงกระตุ้น แรงจูงใจให้พนักงานทำงานหรือไม่ทำงานให้กับองค์กร ตามที่ รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์ (2550: 1) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานทำให้พนักงานรู้สึกมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กรธุรกิจทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จึงถือได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจะธำรงรักษาพนักงานให้ทำงานกับองค์กรไว้ได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร เนื่องด้วยสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น แต่ละองค์กรมีความพยายามที่จะธำรงรักษาทรัพยากรบุคคล เพื่อลดปัญหาในเรื่องการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร ลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือก และการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากรที่ลาออกจากงาน รวมไปถึง การประสบปัญหาในการบริหารงานภายในช่วงเวลาที่แคลนกำลังคน ดังนั้นหนึ่งในกระบวนการ และมาตรการที่สำคัญที่แต่ละองค์กรควรดำเนินการคือการสำรวจ และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในแต่ละเงินเนอเรชั่นเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประเภทให้เช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง และให้เช่าทรัพย์สินแบบเช่าซื้อ โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อ 20 มีนาคม พ.ศ. 2546 มีทุนจดทะเบียน 460,000,000 บาท สำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1 อาคารคิวเฮ้าส์ ลุมพินี ชั้น30 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีสำนักใหญ่อยู่ที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันบริษัทมีกิจการจ้างงานพนักงานคนไทยจำนวน 83 คน ซึ่งอยู่ในกลุ่มเงินเนอเรชั่นที่ต่างกัน เช่น เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย โดยมีที่ปรึกษาบริษัทที่อยู่ในกลุ่มเบบีบูมเมอร์ส์

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยจะเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อให้เข้าใจถึงความรู้สึกทัศนคติ และ ความต้องการของพนักงานได้อย่างละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อนำผลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ส่งเสริม และ ปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน รวมถึงพัฒนาระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องในโอกาสต่อไป

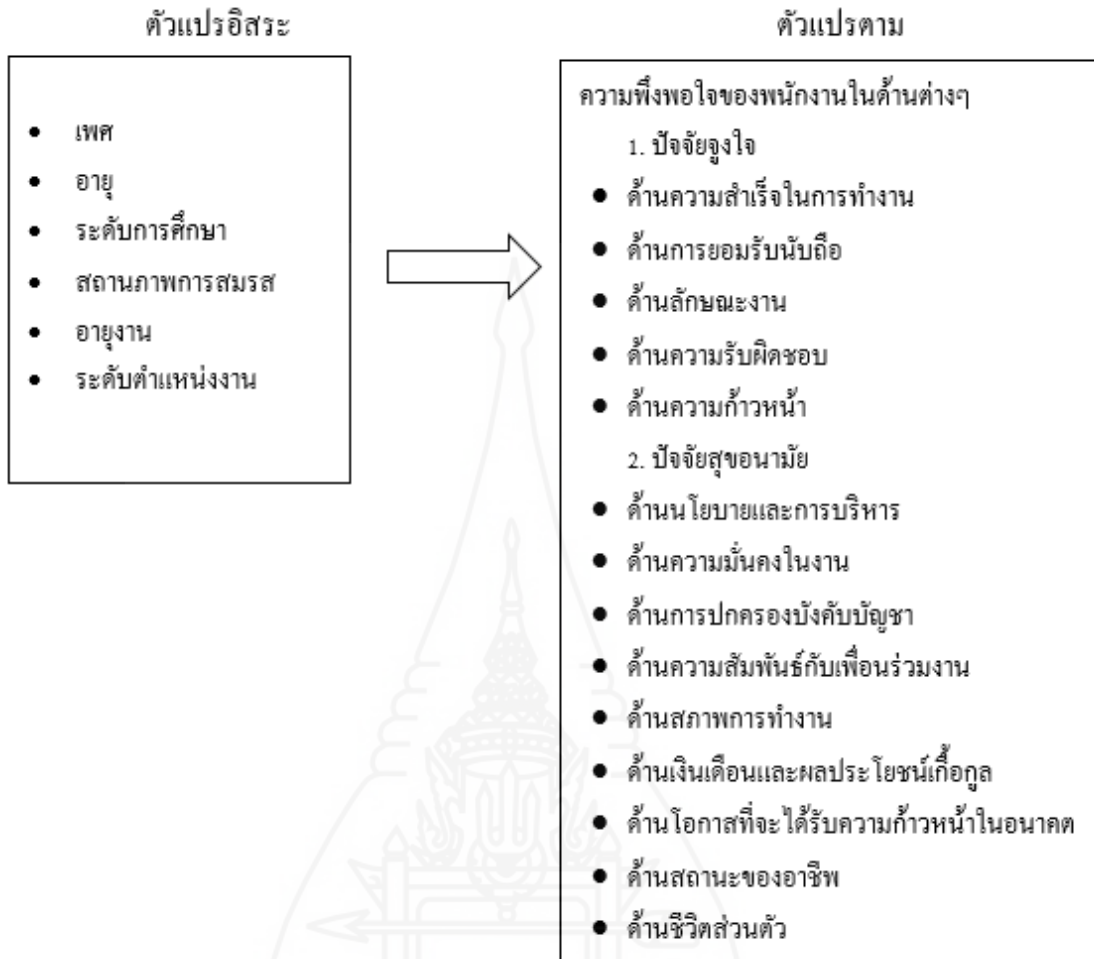
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ เจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แนวความคิดในการศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นเกณฑ์ในการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวายมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) มาเป็นตัวแปรตามในการศึกษา โดยกำหนดปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย มาสรุปรวมเป็นตัวแปรที่ใช้ศึกษา 14 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว ส่วนตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงาน บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน¹ เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น หากประชากรมีจำนวนไม่เกิน 100 คนให้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556: 184) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงศึกษาข้อมูลจากพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งจำนวน

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ การออกแบบการวิจัย การศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2560 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2561 รวม 5 เดือน

¹ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (2560) “รายงานข้อมูลพนักงาน เดือนตุลาคม 2560”

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บริษัท หมายถึง บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ พอใจ รักต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมในเชิงบวก

6.4 ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ และความต้องการของพนักงานในบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg (1959) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

6.4.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามที่กำหนด รวมถึงการประสบความสำเร็จในการเติบโตตามเส้นทางอาชีพที่พนักงานได้คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้

6.4.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง พนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับในการทำงานหรือผลงานจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร

6.4.3 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายบริษัท

6.4.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ

6.4.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากขึ้นซึ่งส่งผลต่อผลงานของพนักงาน

6.4.6 นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายและแนวทางการบริหารงานของบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.4.7 ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงและการมีเสถียรภาพทางการเงินของบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.4.8 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การปกครองดูแลพนักงานของผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.4.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในทีม แผนก และแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.4.10 สภาพการทำงาน หมายถึง ที่ตั้งของสถานที่ทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง กลิ่น และ อุณหภูมิ และ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

6.4.11 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และสวัสดิการต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

6.4.12 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง แผนพัฒนาสายอาชีพ และการดำเนินการให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

6.4.13 สถานะของอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีเกียรติในการประกอบอาชีพของพนักงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกและครอบครัว

6.4.14 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวที่พนักงานสามารถบริหารได้อย่างลงตัว ไม่เกิดปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว

6.5 เจนเนอเรชัน (Generation) หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดและเติบโตช่วงเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ส่งผลให้มีรูปแบบในการดำเนินชีวิต หรือมีทัศนคติใกล้เคียงกัน ซึ่งส่งผลต่อวิธีการสื่อสาร ความต้องการเทคโนโลยี การพัฒนาในอาชีพที่ชอบ ความคาดหวังในการทำงาน ความคาดหวังต่อค่าตอบแทนสวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ต้องการ ลักษณะของภาวะผู้นำ โดยแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

6.5.1 กลุ่ม Generation Baby Boomers เป็นกลุ่มที่พนักงานมีอายุ 53 ปีขึ้นไป

6.5.2 กลุ่ม Generation X เป็นกลุ่มที่พนักงานมีอายุระหว่าง 37 – 52 ปี

6.5.3 กลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่พนักงานมีอายุระหว่าง 17 – 36 ปี

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปวางแผนในพัฒนา ส่งเสริม และปรับปรุงปัจจัยในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสมตามเจนเนอเรชัน เพื่อที่จะเพิ่มและรักษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งผลให้บริษัทสามารถธำรงรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับบริษัทได้ยาวนานมากยิ่งขึ้น บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดแคลนกำลังคน ลดภาระด้านต้นทุนในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรม รวมถึงสามารถเพิ่มศักยภาพของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีผลิตภาพ และผลิตผลให้กับบริษัทมากยิ่งขึ้น

7.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้รับเป็นแนวทางในการศึกษาขยายผลต่อไปได้ในอนาคต เช่น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและรูปแบบพฤติกรรมในแต่ละเจนเนอเรชันในเชิงลึก การศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือความไม่มีการพึงพอใจ การศึกษาความผูกพันในการทำงาน (Employee Engagement) เป็นต้น

7.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นที่มีขนาดใกล้เคียง หรือมีวัฒนธรรมในการทำงาน หรือข้อจำกัดทางด้านการบริหารใกล้เคียงกันกับบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีแนวคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความหมายของเจนเนอเรชัน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึก และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นความท้าทายในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลในการศึกษาในระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการธำรงรักษาพนักงานต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมาย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Newstrom (2007) ความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน โดยสาเหตุจากความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจ

Spector (1997) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจในการทำงานไว้คือ ทัศนคติที่แสดงออกจากรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติ หรืออาจกล่าวได้ว่า คือระดับของความชื่นชอบที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติ

Milton and James (1968) ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกต่องาน โดยทัศนคตินี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติอยู่และเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สถานการณ์ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และการได้รับการยอมรับนับถือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้กำหนดความหมายของความพึงพอใจไว้ หมายถึง รัก ชอบใจ

ศุภกิตต์ กิจประพททธิกุล (2553) ให้ความหมายไว้คือ พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นความรู้สึกในเชิงบวกที่พนักงานมีต่อการปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงานรวมถึงได้ผลตอบแทนที่มีความคุ้มค่า ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวนี้ จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงาน กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง ซึ่งสิ่งทั้งหลายเหล่านี้สามารถทำให้เกิดผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน และส่งผลต่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรได้

1.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation)

Abraham Maslow (1943) เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยาที่ได้นำประสบการณ์จากการเป็นนักจิตวิทยาและผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการนำเสนอทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่ามีความต้องการในระดับต่างๆ ที่สูงขึ้นตามลำดับ

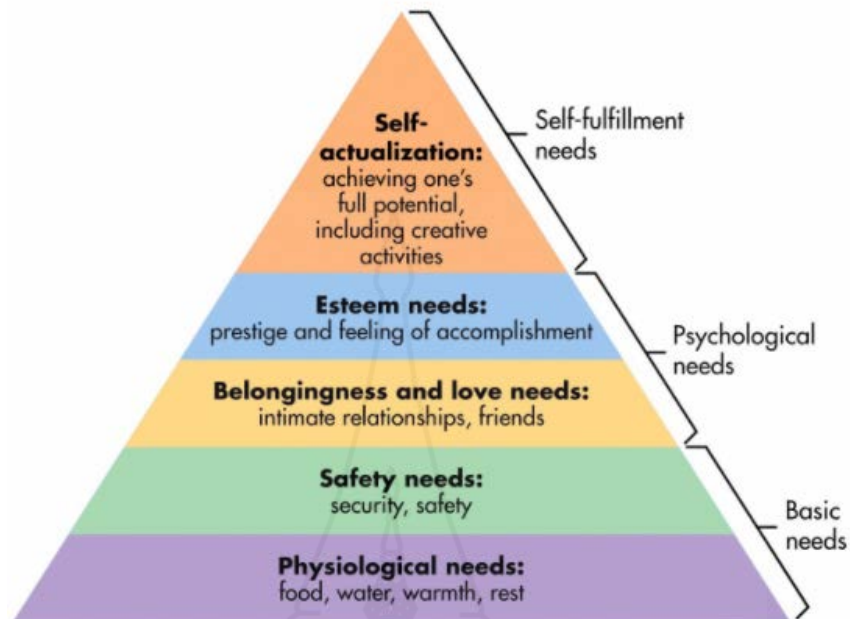
Lahey (2004) กล่าวถึงกรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎี Maslow ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด ซึ่งถือเป็นฐานคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎีไว้ ดังนี้

1) มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีวันสิ้นสุด และมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้ว ซึ่งหากความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของมนุษย์อีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป จนกว่าจะได้รับการตอบสนอง

3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นของความสำคัญแตกต่างกัน โดยเริ่มต้นจากแรงกระตุ้น ซึ่งเกิดขึ้นจากความเครียดทางกายและหรือจิตใจที่อยากได้ในสิ่งต่างๆ แรงกระตุ้นนั้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน บุคคลมีการแบ่งระดับความสำคัญ ความเร่งด่วนและความสำคัญต่อชีวิตแตกต่างกัน โดยจะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความต้องการที่มีความสำคัญต่อชีวิตที่มากกว่าก่อนเสมอ (เมธา หริมเทพาธิป, 2560)

ความต้องการในทฤษฎีของ Maslow แบ่งออกเป็น 5 ชั้น



ภาพที่ 2.1 Maslow's Hierarchy of Needs

ที่มา: McLeod (2007)

(1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้บุคคลสามารถดำรงชีพอยู่ได้ ในส่วนของพนักงานในขั้นนี้จะหมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีพ เช่น ค่าครองชีพ เงินช่วยเหลือ ค่าเดินทาง สวัสดิการอาหารกลางวัน สวัสดิการส่วนลดค่าอาหาร สวัสดิการถือกุญแจในด้านต่างๆ เช่น ประกันชีวิต ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาต่างๆ เป็นต้น

(2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security needs) เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตรายที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน รวมไปถึงความมีเสถียรภาพ และความมั่นคงทางจิตใจ ซึ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการถัดมา เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในด้านพื้นฐานแล้ว ก็จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้น ในส่วนของพนักงานในขั้นนี้หมายถึง การทำงานในสถานที่เป็นหลักแหล่ง สะอาด ปลอดภัย สภาพการทำงานที่ไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมไปถึง ความมั่นคงขององค์กรซึ่งจะส่งผลไปถึง ความมั่นคงทางอาชีพของพนักงาน เป็นต้น

(3) ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and love needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่ส่งผลต่อจิตใจ กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนอง หรือมีความพึงพอใจแล้วนั้นบุคคลก็จะมีความต้องการทางด้านสังคมเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งขั้น เช่น การได้รับความรัก ความสนใจ ความไว้วางใจ ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญเป็นที่ต้องการของกลุ่ม การยอมรับให้เข้าร่วมกลุ่ม การมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ก่อให้เกิดมิตรภาพกับผู้อื่น ในส่วนของพนักงานในขั้นนี้หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันได้ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา อาจครอบคลุมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Stakeholders)

(4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ส่งผลต่อจิตใจ ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง การให้เกียรติ ทำให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีศักดิ์ศรี ในส่วนของพนักงานจะหมายถึง การมีอิสระในการทำงาน การได้รับความไว้วางใจจากบริษัท หรือ ผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในเรื่องที่มีความสำคัญ การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้อื่น รวมไปถึงการได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้นในองค์กร เป็นต้น

(5) ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือเมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นต่างๆ เรียบร้อยแล้ว บุคคลย่อมมีความคาดหวัง หรือความต้องการที่จะอยู่ในจุดสูงสุดของเป้าหมายในชีวิต ในส่วนของพนักงาน ความต้องการในขั้นนี้ หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น ความสำเร็จในงานโครงการต่างๆ ความสำเร็จในเป้าหมายการทำงานในแต่ละปี ความสำเร็จในเส้นทางอาชีพ ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต

1.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) เป็นทฤษฎีที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) นี้ได้รับการคิดค้นและนำเสนอโดย Frederick K. Herzberg (1959) กล่าวถึงปัจจัยสองประเภท แบ่งเป็น 14 ด้าน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และหรือ การไม่พึงพอใจ ไปจนถึงความไม่มีความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างดีบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน และวางแนวทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของพนักงาน

3) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่ทำอยู่นั้นน่าสนใจ สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ หรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบ หรือเป็นลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ ทักษะ และ ความสามารถของพนักงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายงาน การได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และมีสิทธิ หรืออำนาจอย่างเต็มที่ในการทำงานดังกล่าว โดยปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในสายงาน หรือสายอาชีพของพนักงาน มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงานเพื่อพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน

ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันเกิดการความไม่รู้สึกพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจ หรือการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงานได้ ประกอบด้วย

1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หน้าที่การงานไม่สั่นคลอนไปตามปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน รวมไปถึงสถานะขององค์กรที่มีความมั่นคงซึ่งจะส่งผลต่อการจ้างงานในระยะยาว โดยไม่ถูกเลิกจ้าง

3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน โดยพนักงานได้รับความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการดูแล การให้รางวัล รวมถึงการลงโทษ

4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation among Co-Worker) หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำงานเป็นทีม

5) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน หรือสถานที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการเดินทาง

6) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานในรูปตัวเงิน รวมถึงผลประโยชน์อื่นๆ การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี การจ่ายเงินโบนัสประจำปี เป็นต้น

7) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เกิดความก้าวหน้าในสายอาชีพ

8) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ทำงานในอาชีพนั้น

9) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความสมดุลในการจัดการเวลาระหว่าง งานกับเวลาส่วนตัว การไม่ถูกโยกย้ายหน้าที่ไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว

1.2.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แม็กเกรเกอร์ (Mc Gregor)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1960) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจคน ในองค์กรโดยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการจูงใจคนไว้ 2 วิธี คือ

1) วิธีดั้งเดิม (Tradition) หรือ ทฤษฎี X

2) วิธีแบบมนุษย์สัมพันธ์ หรือ ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มีสาระสำคัญ คือ ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดัง

ภาพที่ 2.2

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. มนุษย์มีนิสัยที่เกียจ พยายามหลีกเลี่ยงการทำงานให้มากที่สุด	1. มนุษย์มีพื้นฐานแล้ว สามารถพัฒนาได้ มีความรับผิดชอบงานได้ มีจิตใจที่ควบคุมตนเองได้ในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้
2. มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่ประสงค์จะรับผิดชอบงาน เป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ	2. มนุษย์จะไม่เฉื่อยชา และสามารถกำกับตัวเองได้ มีความคิดสร้างสรรค์ ในงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ทั้งในการยกย่องนับถือและการให้ชื่อเสียงเกียรติยศ
3. มนุษย์มีความเห็นแก่ตัว ไม่ยินดีอินร้ายกับความต้องการขององค์กรและส่วนร่วมหนึ่งขององค์กร	3. มนุษย์มีความพยายามในการจัดสภาพของบุคคลและมีความต้องการในการปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานจะกลายเป็นสิ่งเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร
4. มนุษย์มีนิสัยไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง	
5. มนุษย์ไม่ฉลาดนัก มักถูกหลอกลวง	

ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ที่มา: กาญจนานันท์ ลำพูน (2550: 30)

แนวความคิดในทฤษฎี X จะต้องใช้วิธีจูงใจและปฏิบัติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ดังนี้

1) นายจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียมปัจจัยในการบริหารงานขององค์กรทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นคน (Man) เงิน (Money) วัสดุเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ (Material) และระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร (Management)

2) นายจ้างมีหน้าที่ควบคุมการใช้วิธีการจูงใจ และปรับพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

3) นายจ้างจะต้องทำการควบคุมคนงานหรือพนักงานอย่างใกล้ชิด มิฉะนั้นคนงานจะเกียจคร้าน ไม่กระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ และชอบให้มีการกำกับสั่งการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องเลือกใช้วิธีการจูงใจที่เหมาะสมคือ การใช้การจูงใจแบบการให้รางวัลและการลงโทษ

การจูงใจตามหลักของทฤษฎี X จะสามารถตอบสนองความต้องการได้ เฉพาะความต้องการทางกายภาพ (ขั้นที่ 1 ของ Maslow) และความต้องการความปลอดภัยเท่านั้น (ขั้นที่ 2 ของ Maslow) เพราะคนส่วนใหญ่สามารถยอมรับการถูกควบคุมและบังคับบัญชาเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้ ส่วนแนวความคิดในทฤษฎี X จะมีวิธีการจูงใจและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาคือ กำกับสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความคิดริเริ่มและจะนำไปสู่ความเบื่อหน่ายต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กรได้

แนวความคิดในทฤษฎี Y จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามความรู้ความสามารถของตนเองอย่างอิสระ โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นเพียงผู้ให้การสนับสนุน ชี้แนะและอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกรักพึงพอใจในการทำงาน เมื่อนำเอาแนวความคิดของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor มาประยุกต์กับแนวความคิดของตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แล้วอาจกล่าวได้ว่า วิธีการจูงใจคนนั้นตามทฤษฎี X จะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นต้นๆ ส่วนทฤษฎี Y จะสามารถตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไปได้ เพราะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการจูงใจ

1.2.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (*McClelland achievement motivation theory*)

จากการวิจัยของ McClelland (1987) พบว่า บุคคลจะได้รับการจูงใจบนพื้นฐานความต้องการ 3 ประการ ได้แก่

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement: NACH) เป็นความต้องการหรือแรงผลักดันของบุคคลที่ต้องการเป็นที่หนึ่ง ต้องการประสบความสำเร็จ ต้องการสร้างมาตรฐาน

2) ความต้องการอำนาจ (Need of Power: NPower) เป็นความต้องการที่ต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติไปในแนวทางที่ตนเองเป็นผู้กำหนด แต่ตนเองไม่ประสงค์จะปฏิบัติในแนวทางดังกล่าว

3) ความต้องการความสัมพันธ์ (Need of Affiliation: NAff) เป็นความปรารถนาหรือความต้องการที่จะได้รับความเป็นมิตร และความสัมพันธ์อันใกล้ชิดที่ดีจากผู้อื่น

ซึ่งต่างจากทฤษฎีความต้องการของ Maslow เนื่องจาก McClelland ระบุว่าความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามลำดับขั้น ความต้องการในแต่ละประเภทอาจเกิดขึ้นก่อนหรือหลังขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลไม่สัมพันธ์กัน บางคนอาจมีความต้องการมากกว่าผู้อื่นในระดับเดียวกัน

ทั้งนี้ บุคคลที่ต้องการด้านความสำเร็จ (Need of Achievement: NAch) มากกว่าความต้องการด้านอื่นจะมีลักษณะแตกต่างจากผู้อื่น ดังนี้

1) ต้องการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง รวมถึงไปถึงปัญหาปัญหาของผู้อื่น

2) ต้องการได้รับความความเห็นย้อนกลับ ความคิดเห็น คำวิจารณ์ในผลการปฏิบัติงาน โดยเร็ว ในขณะเดียวกันอาจเกิดความรู้สึกกังวลใจ ขุ่นเคืองใจหากไม่ได้รับการตอบสนอง

3) ต้องการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายอย่างเหมาะสม แทนที่จะสุ่มเดา โดยผู้ที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงมักจะต้องการเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ต่างๆ เอง โดยไม่รอโอกาสที่อาจไม่เกิดขึ้นจริง

4) ต้องการเพิ่มศักยภาพของตนเองไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด สร้างความท้าทายให้กับตัวเองขึ้นไปเป็นลำดับ และต้องประสบความสำเร็จอย่างน้อย 50 เปอร์เซ็นต์ ของงานแต่ละงาน

บุคคลที่มีความต้องการอำนาจ (Need of Power: NPower) นั้น แตกต่างจากผู้มีอิทธิพลในเรื่องการใช้อำนาจอย่างเหมาะสม และมีขอบเขต เพื่อให้สามารถได้รับการตอบสนองจากผู้อื่นตามที่ตนเองต้องการและจะได้รับการตอบรับในด้านที่เป็นคุณประโยชน์อยู่เสมอ ผู้ที่มีความต้องการอำนาจมากกว่าความต้องการในด้านอื่นมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) ต้องการเป็นคนสำคัญหรือเป็นผู้จัดการในเรื่องต่างๆ เนื่องจากตระหนักรู้ถึงจุดแข็งและจุดด้อยของตนเอง รวมถึงเชื่อมั่นในทักษะการตัดสินใจที่ดีของตนเอง และทักษะอื่นๆที่เกี่ยวข้องของตนเอง ในขณะเดียวกันมีความไม่เชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น

2) แสดงความมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น เมื่อรู้ว่าตนเองมีความได้เปรียบเหนือกว่า

3) นิยมการแข่งขัน และการได้รับการจัดลำดับ

4) ต้องการได้รับการยอมรับ ชื่นชมกับงานที่มีประสิทธิภาพที่ตนได้เป็นผู้ดำเนินการ

ผู้ดำเนินการ

ในขณะเดียวกัน McClelland พบว่าบุคคลที่ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ (Need of Affiliation: NAff) สูงกว่าด้านอื่นมักจะมีบุคลิกลักษณะดังต่อไปนี้ (Braden, 2000)

1) มีความสุขเมื่ออยู่ท่ามกลางผู้คนมากมาย ได้รับการยอมรับและชื่นชม

2) มีความนิยมการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

3) มีความสามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นบนพื้นฐานของ

ความเข้าใจและเต็มไปด้วยความศรัทธา

2. ความหมายของเจนเนอร์ชั่น

2.1 ความหมายของเจนเนอร์ชั่น

เนื่องจากสภาพการทำงานในปัจจุบัน แต่ละองค์กรล้วนแต่มีพนักงานที่มีความหลากหลายในเจนเนอร์ชั่น ซึ่งทำให้เกิดความท้าทายในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ที่แตกต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานในภาพรวมทั้งองค์กรให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะลดปัญหาในการทำงาน อีกทั้งยังสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อันก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ในที่สุด

Reynolds (2005) ได้กล่าวถึงสถานการณ์เกี่ยวกับเจนเนอร์ชั่นในที่ทำงานว่า ในองค์กรแต่ละแห่งจะมีประชากรอย่างน้อยสามเจนเนอร์ชั่นกำลังทำงานอยู่ด้วยกัน อันได้แก่ เจนเนอร์ชั่นวาย เจนเนอร์ชั่นเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ส หรือบางองค์กรอาจมีเจนเนอร์ชั่นที่อาวุโสกว่านั้นรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ใหม่สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคนี้ ทั้งนี้มีการให้ความหมาย รวมถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเจนเนอร์ชั่นไว้ดังนี้

Glass (2007) เจนเนอร์ชั่น หมายถึง ผู้มีประสบการณ์จากเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่คล้ายกันในแต่ละสังคม โดยจากประสบการณ์ดังกล่าวหล่อหลอมให้เกิดเอกลักษณ์ของทัศนคติหรือพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงกันของคนที่อยู่อยู่ในรุ่นราวคราวเดียวกัน

Mannheim (1952 อ้างถึงใน ชัยนันท์ วิรัชทรูโรจน์, 2558) เจนเนอร์ชั่น หมายถึง บุคคลที่ประสบกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกัน เพื่อที่จะได้เกิดการรวมตัวกันเป็นรุ่นเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานที่ว่าคนรุ่นหนึ่งๆ ควรจะต้องผ่านกระบวนการเดียวกันในบริบทเฉพาะของประเทศนั้น

Takatoshi (2004) เจนเนอร์ชั่น หมายถึง กลุ่มคนซึ่งเกิดและเติบโตในช่วงเวลาเดียวกัน มีค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่คล้ายคลึงกัน

Cowley (1978) เจนเนอร์ชั่น หมายถึง การแบ่งกลุ่มของประชากรในแต่ละช่วงอายุ กล่าวคือ การแทนที่คนรุ่นเก่าด้วยคนรุ่นใหม่อยู่เสมอ จากรุ่นสู่รุ่น

Strauss and Howe (2000) ได้ให้ความหมายของเจนเนอร์ชั่นไว้ คือ กลุ่มบุคคลที่มีการใช้เวลาในช่วงเดียวกันกัน และมีส่วนร่วมอยู่ประวัติศาสตร์เดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดการรวมตัวกัน

ภราดร จ้านงเวช (2556) ได้กล่าวถึง กลุ่มคนที่เติบโตมาภายใต้สิ่งแวดล้อม และความเจริญที่แตกต่างกัน ซึ่งมีอยู่กลุ่มคนเหล่านี้เติบโตขึ้น จึงมีพฤติกรรม ลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันออกไปอย่างสิ้นเชิง

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดของเจนเนอเรชั่น

ในการแบ่งกลุ่มตามเจนเนอเรชั่น แนวคิดส่วนใหญ่ไปในทางเดียวกันคือ ใช้วิธีการแบ่งกลุ่มจากอายุของประชากร โดยอาศัยการกำหนดช่วงปีเกิดเป็นเกณฑ์

การจัดกลุ่มเช่นนี้ก่อให้เกิดการศึกษาวิเคราะห์ ความแตกต่างเชิงคุณลักษณะ ความคิดและพฤติกรรม ในการใช้ชีวิต การบริโภคและการทำงานของคนอายุรุ่นราว คราวเดียวกัน ในแต่ละยุคสมัย โดยแต่ละยุคก็จะมีรูปแบบ การดำเนินชีวิตที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิต สภาพแวดล้อมทางสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้เราเข้าใจคุณลักษณะและแนวโน้มเชิงพฤติกรรม ของประชากรในแต่ละยุคสมัยดีขึ้น เมื่อเราสามารถเข้าใจ ความแตกต่างของประชากรแต่ละกลุ่ม ได้ดี เราก็จะสามารถเข้าถึงหรือบริหารงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะ พฤติกรรม และความต้องการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของสินค้าหรือบริการ กระบวนการติดต่อสื่อสาร การมอบหมายงาน กระบวนการจูงใจในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันนี้มีการนำแนวคิดและผลการศึกษาดังกล่าว มาประยุกต์ใช้เชิงการบริหารจัดการหลายแขนง ไม่ว่าจะเป็น การตลาด การพัฒนาองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล (Howe & Strauss, 2000)

United Nations Joint Staff Pension Fund: UNJSPF (2009)¹ ได้จำแนกช่วงอายุของกำลังคนไว้ ดังนี้

1) กลุ่ม Baby Boomer (บุคคลที่เกิดระหว่างปี 2489-2507) เป็นกลุ่มที่มีชีวิตเพื่อการทำงาน อดทน อดกลั้น ยึดมั่นในกฎระเบียบ กติกา และขนบธรรมเนียมประเพณี ทำงานหนักเพื่อสร้างอนาคต ทุ่มเทและจงรักภักดีต่อองค์กร

2) กลุ่ม Generation X (บุคคลที่เกิดระหว่างปี 2508-2523) เป็นกลุ่มที่มีวินัย สามารถกำกับดูแล ตนเองได้ และทำงานให้สำเร็จได้โดยลำพัง ไม่ต้องการการดูแลใกล้ชิด ชอบความไม่เป็นทางการ ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน

3) กลุ่ม Generation Y (บุคคลที่เกิดระหว่างปี 2524-2543) เป็นกลุ่มที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ต้องการได้รับการเอาใจใส่อย่างมาก ชอบการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่

สุทธภา อมรวิวัฒน์ และคณะ (2557) กล่าวว่าในปัจจุบัน Generation Y (Gen Y) ถือเป็นผู้บริหารกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดของโลก หรือประมาณหนึ่งในสามของประชากรโลก “Gen Y” ตามนิยามที่มักใช้กันทั่วโลกคือ กลุ่มผู้บริหารที่เกิดระหว่างปี 1981 ถึง 2000 (ปัจจุบันอายุ 17 ถึง 36 ปี)

¹ United Nations Joint Staff Pension Fund (2009) cited in Agustin (2013). “Understanding and Managing the Gen Y, Gen X, Baby Boomers and Traditionalists in Your Organization”

มีสัดส่วน คิดเป็น 32% ของประชากรโลก ในขณะที่ Generation X หรือ “Gen X” หรือผู้ที่เกิดระหว่างปี 1965 ถึง 1980 (หรือรุ่นก่อน Gen Y) มีสัดส่วนคิดเป็นประมาณ 19% ของ ประชากรโลก และ Baby Boomers หรือผู้ที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่สอง (เกิดระหว่าง ปี 1946 ถึง 1965) มีสัดส่วนคิดเป็นประมาณ 17% ลักษณะเฉพาะที่ทำให้ Gen Y แตกต่างจาก Gen X และ Baby Boomers ก็คือ Gen Y เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดในช่วง ที่การใช้งานอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก ทำให้คนรุ่นนี้ชอบใช้ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากกว่ารุ่นก่อน

ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว (2559) ¹ได้แบ่งกลุ่มเจนเนอเรชันไว้ดังนี้

1) ช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์ส (Generation Baby boomers) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ.1946-1964 หรือ พ.ศ.2489-2507 ซึ่งเป็นช่วงที่มีอัตราการเกิดสูง และเป็นช่วงของเหตุการณ์สงครามเวียดนามและสงครามเย็น (Dwyer, 2009)

2) ช่วงวัยเจนเนอเรชันเอ็กซ์(Generation X) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1965 – 1980 หรือ พ.ศ. 2508 – 2523 ช่วงนี้เป็นระยะที่อัตราการเกิดเริ่มลดลง ผู้หญิงเข้าสู่ตลาดแรงงานและเริ่มมีการใช้ยาคุมกำเนิด ทำให้ประชากรในกลุ่มนี้มีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับรุ่นของเบบี้บูมเมอร์ส (Dwyer, 2009)

3) ช่วงวัยเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1981 – 2000 หรือ พ.ศ.2524 – 2543 เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงเทคโนโลยีอย่างแท้จริง ช่วงนี้มีการขยายตัวของทางด้านเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีระดับสูง มีช่องทางการสื่อสารมากมาย

นอกจากนั้นยังมีการกล่าวถึงเหตุการณ์ หรือปัจจัยสนับสนุนแนวความคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การแบ่งกลุ่มเจนเนอเรชันไว้เช่นเดียวกัน

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล(2559) ²ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีเจนเนอเรชัน ไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายความแตกต่าง ของคนต่างรุ่น โดยแบ่งเจนเนอเรชันตามช่วงปีเกิด ทฤษฎีเจนเนอเรชันประกอบด้วย 4 รุ่นหลัก ได้แก่ โซเลนต์เจนเนอเรชัน เบบี้บูมเมอร์เจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเจนเนอเรชันวาย ซึ่งทฤษฎีเจนเนอเรชัน ได้รับการสนใจอย่างมากในองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มเจนเนอเรชันวายที่ได้รับความสนใจเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ และกำลังจะกลายเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อธุรกิจในอนาคตของประเทศไทย

นอกจากการศึกษาการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นเจนเนอเรชันต่างๆ แล้วนั้น ยังสามารถบ่งชี้ถึงคุณลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละเจนเนอเรชันได้ ดังนี้

² สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. “12 ตัวชี้วัด สุขภาพคนไทยต่างเจนเนอเรชัน” สุขภาพคนไทย, 2559.

Table below taken from: Overcoming Generational Gap in the Workplace
United Nations Joint Staff Pension Fund Report - July 10, 2009

	Traditionalist 1925 - 1945	Baby Boomer 1946 - 1964	Generation X 1965 - 1980	Generation Y 1981 - 2000
Attire	Formal	Business	Business casual	Whatever feels comfortable
Work Environment	Office only	Long hours - office only	Office, home, desires flexible schedule	Office, home, desires flexible schedule
Motivators	Self - worth	Salary	Security	Maintain personal life
Mentoring	Not necessary	Does not handle negative feedback well	Not necessary to receive feedback	Constant feedback needed
Retention	Loyalty	Salary	Job security and salary	Personal relationships
Client Orientation	Personal contact	Personal contact and telephone	Phone, e-mail, IM, Text	E-mail, IM, Text
Technology	Dictates documents, e-mail only in the office, use of library instead of the web, limited phone use	Documents prepared by Associates, e-mail primarily in the office, limited web use	Creates own documents, uses mobile and laptop, uses web to research, review etc., use of email/mobile 24/7	Creates own documents, creates databases, uses web to research and network, use of email/IM/text 24/7
Career Goals	Build a legacy, a lifetime career with one company	Build a perfect career, excel at work	Build a transferable career (possibly a business), have a variety of skills and experiences	Build several parallel careers or businesses, have several jobs simultaneously

ภาพที่ 2.3 คุณลักษณะของคนในแต่ละเจนเนอเรชั่น

ที่มา: United Nations Joint Staff Pension Fund Report, 2009

จากภาพที่ 2.3 อธิบายถึงความแตกต่างในคุณลักษณะที่แตกต่างกันของพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชั่นที่เกิดขึ้นในที่ทำงานของแต่ละเจนเนอเรชั่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การแต่งกาย เบบี้บูมเมอร์นิยมแต่งกายเป็นทางการ เจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ชอบแต่งกายแบบกึ่งทางการ ตรงข้ามกับเจนเนอร์เรชั่นวายที่ต้องการแต่งกายแบบไม่เป็นทางการ เน้นความสะดวกเป็นหลัก

2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เบบี้บูมเมอร์จะทำงานในที่ทำงานเท่านั้น ใกล้เคียงกันกับ กลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ที่จะทำงานในที่ทำงาน และมักจะทำงานในช่วงเวลาทำงานที่ยาวนานได้ ซึ่งต่างจากเจนเนอร์เรชั่นวายที่ต้องการทำงานที่ใดก็ได้ที่สะดวก ไม่ว่าจะในที่ทำงาน หรือนอกที่ทำงาน รวมถึงต้องการชั่วโมงการทำงานที่ยืดหยุ่น

3) แรงจูงใจ แรงจูงใจของเบบี้บูมเมอร์ส คือ ค่าตอบแทน ซึ่งต่างจากเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ที่คำนึงถึงความมั่นคงเป็นหลัก ส่วนเจนเนอร์เรชั่นวายต้องการตอบสนองความชีวิตส่วนตัวรางวัลซึ่งเป่าหมายในชีวิตส่วนตัว

4) คำแนะนำ หรือคำชี้แนะ เบบี้บูมเมอร์สไม่สามารถรับมือกับข้อร้องเรียน หรือคำติได้มากนัก ในขณะที่เจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ไม่ต้องการความคิดเห็นย้อนกลับ ตรงข้ามกับเจนเนอร์เรชั่นวายที่ต้องการความคิดเห็นย้อนกลับ คำแนะนำหรือคำชี้แนะในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ

5) การธำรงรักษา ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยหลักที่สามารถธำรงรักษาพนักงานในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์สไว้ได้ เช่นเดียวกับกับเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ที่เน้นค่าตอบแทนและงานที่มั่นคงต่างจากเจนเนอร์เรชั่นวายที่ต้องปัจจัยด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

6) ความพึงพอใจของลูกค้า เบบี้บูมเมอร์สสร้างความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทาง การเข้าพบและโทรศัพท์ ในขณะที่เดียวกันเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์จะเลือกใช้ชีวิตโทรศัพท์ ส่งอีเมลล์ หรือส่งข้อความต่างๆ หากลูกค้า ซึ่งคล้ายกับเจนเนอร์เรชั่นวาย ต่างกันที่การใช้โทรศัพท์

7) เทคโนโลยี เบบี้บูมเมอร์สจะทำงานเอกสารด้วยระบบมือ สื่อสารและส่งข้อมูลโดยอีเมลล์เป็นหลัก ส่วนเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์มักจะหาข้อมูลต่างๆ ทางเว็บไซต์ รวมถึงใช้อีเมลล์และโทรศัพท์ตลอดเวลา ซึ่งคล้ายกับเจนเนอร์เรชั่นวาย ต่างกันตรงที่การสร้างฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ การใช้อินเทอร์เน็ตสร้างเครือข่าย และการส่งข้อความตลอดเวลา

8) เป้าหมายความสำเร็จทางสายอาชีพ เบบี้บูมเมอร์สมิเป่าหมายในการทำงานมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ มีผลงานที่สมบูรณ์มากที่สุด ส่วนเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์มักนิยมเปลี่ยนงาน หรือ เปลี่ยนธุรกิจ และต้องการมีทักษะและประสบการณ์ที่หลากหลาย ในขณะเดียวกัน เจนเนอร์เรชั่นวายต้องการทำงานหลายๆ อย่างไปในเวลาเดียวกันทั้งงานประจำและงานเสริม

มีการกล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรในแต่ละช่วงวัยต่างๆ ไว้โดย ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว (2559) ดังนี้

1) ช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์ส (Generation Baby boomers) ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในชีวิตการทำงาน มีกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน ยึดมั่นในอุดมการณ์และเคารพต่อกฎระเบียบ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) และทำงานในองค์กรเดียวเป็นระยะเวลานาน

2) ช่วงวัยเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ (Generation X) ให้ความสำคัญกับเรื่องงาน พร้อมกับการดูแลคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลในเวลาเดียวกัน (Work Life Balance) มีความตั้งใจและทะเยอทะยานสูง ซึ่งส่งผลให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยลง มีการปฏิเสธการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากต้องการใช้เวลาที่เหลือจากการทำงานไปใช้ในเรื่องส่วนบุคคลมากกว่าการทุ่มเทเพื่องาน

(Jorgensen, 2003) มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้การทำงานสะดวกสบายมากขึ้น โดยมีการจัดสรรเวลาไว้อย่างเหมาะสม (Piktialis et al., 2008; Dwyer, 2009)

3) ช่วงวัยเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) มีความทะเยอทะยาน มุ่งมั่นให้สิ่งที่ตนเองต้องการบรรลุผลสำเร็จ พร้อมทั้งจะทำงานหนักขึ้นหากงานนั้นเป็นงานที่ตรงความต้องการและพึงพอใจ ต้องการสร้างความก้าวหน้าให้กับชีวิตการทำงานของตนเองได้ ชอบความท้าทายและแสวงหาโอกาสใหม่อยู่เสมอ จึงพบว่ามี ความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อย ชอบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ สามารถทำงานได้หลากหลาย และชอบที่จะทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน ทั้งงานประจำและงานเสริม มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ทั้งในเรื่องงานและชีวิตประจำวัน (Piktialis et al., 2008; Dwyer, 2009)

ทั้งนี้ สามารถสรุปคุณลักษณะ ลักษณะการทำงาน และงานที่พึงพอใจในแต่ละเจนเนอเรชันไว้ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบคุณลักษณะ ลักษณะการทำงาน และงานที่พึงพอใจในแต่ละเจนเนอเรชัน

ปีที่เกิด	การจัดกลุ่ม	คุณลักษณะ	ลักษณะการทำงาน	งานที่พึงพอใจ
ค.ศ. 1944 – 1964	Baby Boomers เบบี้บูมเมอร์ส	<ul style="list-style-type: none"> ยึดมั่นอนุรักษ์นิยม เข้มงวด 	<ul style="list-style-type: none"> มีชีวิตเพื่อทำงาน สู้งาน ไม่เกี่ยงงาน 	<ul style="list-style-type: none"> มีความมั่นคง สามารถสำเร็จได้
พ.ศ. 2487 - 2507		<ul style="list-style-type: none"> มุ่งมั่น ทุ่มเท อุดม ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี 	<ul style="list-style-type: none"> เคารพกฎหมาย กฎระเบียบและ กติกา เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ภักดีต่อองค์กร ไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ทำงานเป็นกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> งานที่อาศัยความเชี่ยวชาญในเชิงลึก มีโอกาสดำเนินโตในสายอาชีพ มีการเลื่อนตำแหน่ง
ค.ศ. 1965 – 1980	Generation X เจนเนอเรชั่น	<ul style="list-style-type: none"> รับการเปลี่ยนแปลง ต้องการเหตุผลก่อนการลงมือทำ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับตัวได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 	<ul style="list-style-type: none"> ได้ใช้เทคโนโลยี บริหารจัดการตนเอง
พ.ศ. 2508 - 2523	เอ็กซ์	<ul style="list-style-type: none"> มีความเป็นสากล สามารถใช้เทคโนโลยีกับงานและชีวิตส่วนตัว เชื่อมั่นในตัวเองสูง ชอบการวางแผน ช่างสงสัย 	<ul style="list-style-type: none"> ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยี ไม่ผูกพันต่อองค์กร ไม่สนใจระบบอาวุโส ทำงานเดี่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> งานที่ตรงกับความรู้และทักษะของตนเอง งานที่ก้าวหน้าและมั่นคง งานที่มีค่าตอบแทนตรงกับความต้องการ สร้างสมดุลระหว่างงานกับเวลาส่วนตัว

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่เกิด	การจัดกลุ่ม	คุณลักษณะ	ลักษณะการทำงาน	งานที่พึงพอใจ
ค.ศ. 1981 – 2000	Generation Y เจนเนอเรชั่น	<ul style="list-style-type: none"> • ชอบเสี่ยง • ชอบเปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำงานตามสิ่งที่อยากทำตามใจตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> • งานที่ทำหาย • งานที่ใช้ทักษะหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
พ.ศ. 2524 - 2543	วาย	<ul style="list-style-type: none"> • ปรับตัวได้เร็ว • ใช้เทคโนโลยี • ให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพ • ชอบความคล่องตัว 	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องการความยืดหยุ่น • ทุ่มเมเมื่อเห็นว่าทำหาย • เปลี่ยนงานง่าย • ไม่ผูกพันต่อองค์กร • ต้องการได้รับเหตุผลมากกว่าระบบอาวุโส 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน • มีความสัมพันธ์ที่ดี • อิสระในการทำงาน • รับฟังความเห็นผู้อื่น • ค่าตอบแทนสูง

ที่มา: ปรับจาก รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุมารุ่งเรือง (2548)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตลอดจนผลการวิจัยเพื่อตรวจสอบและสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีผลงานที่เกี่ยวข้องที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

ณัฐา กริทธิธู (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี ซึ่งอยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในรายด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ศุภกิตต์ กิจประพทธีกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18- 25 ปี อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 –

15,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่าด้านสภาพการทำงาน ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ส่วนด้านเงินเดือนได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

นัตติ รุ่งโรจน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอบีซี จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง 285 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 30 ปี อยู่ในเงินเนอเธอร์แลนด์ การศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอบีซี จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ปิยรัตน์ จำปา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26 – 30 ปี อยู่ในเงินเนอเธอร์แลนด์ มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี สายงานสินเชื่อ มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความรับผิดชอบ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส สายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคภาคกลาง จากกลุ่ม ตัวอย่าง 234 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ระดับปฏิบัติงานประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป รายได้มากกว่า 20,100 บาทขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี อยู่ใน เจนเนอเรชั่นวาย จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้รับความ พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านผลตอบแทนรายได้ จากบริษัทและสวัสดิการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ไพรัตน์ พิพัฒน์วัชรา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของ บุคลากร เจนเนอเรชั่นวายกับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ศูนย์กลางมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยพบว่าบุคลิกภาพใน เจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้ง 7 รายด้าน ได้แก่ 1) ด้านตำแหน่งงาน 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างาน 4) ด้านสภาพการทำงาน 5) ด้านการบังคับบัญชา 6) ด้านนโยบายการบริหารงานของ องค์กร และ 7) ด้านค่าตอบแทน

ศุภลักษณ์ แลปรุรัตน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจ ลาออก: การศึกษาในพนักงานเจนเนอเรชั่นวายของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน พบว่าพนักงานในเจนเนอเรชั่นวายที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

เจนจิรา รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 ปีขึ้นไป ซึ่งอยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ สถานภาพ สมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ระดับเงินเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป อายุงาน 11 ปีขึ้นไป จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความมั่นคงในงาน ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

นอกจากนั้นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานเงินเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทรและอโศก ผลการวิจัยจากจำนวนตัวอย่าง 400 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ด้านลักษณะของงาน 3) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 4) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ 5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ทั้งนี้จากการศึกษาผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุธิมนตรี อัจฉริยะภากร (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานใหญ่สีลมและศูนย์ฝึกอบรมพระราม 3 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22 – 30 ปี อยู่ในเงินเนอเรชั่นวาย สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี อายุงานประมาณ 6 -9 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเกือบทุกรายด้าน ยกเว้นด้านนโยบายในการบริหารที่อยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

วัฒนพล ลีลาวิไลลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเงินเนอเรชั่นวาย กรณี ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จากตัวอย่างจำนวน 322 คน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 25-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับ 1-5 เงินเดือน 15,001-20,000 บาท และใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงานประมาณ 31-60 นาที ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเชิงบวกมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมใน

การทำงาน และด้านที่น้อยที่สุดคือค่าตอบแทน และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ พอใจมาก และพบว่าผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

อรนนท์ ประยุกต์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน กลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง 308 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานกลุ่ม Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 29 – 32 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีตำแหน่งระดับ เจ้าหน้าที่/ช่าง สังกัดฝ่าย วิศวกรรม 1 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปัจจัย จูงใจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านความก้าวหน้า ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงานได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งหน้าที่ใน หน่วยงาน ส่วนด้านสภาพการทำงานได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

อัจจิมา บำเพ็ญบุญ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ พนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย จากการศึกษาได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มาจากพนักงานเอกชน และรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และมีประสบการณ์ใน การทำงาน 2-5 ปี โดยปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ปัจจัยวัฒนธรรมและบรรยากาศ ในการทำงาน และปัจจัยโอกาสความก้าวหน้า ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัย สวัสดิการและผลประโยชน์ ปัจจัยความสมดุลชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจัยโอกาสเลื่อน ตำแหน่ง และปัจจัยความสำเร็จในอาชีพ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยัง พบว่า เพศที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม เจนเอเรชั่นวาย แต่สถานภาพ การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและทดสอบเครื่องมือ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน¹ โดยแยกพนักงานตามโครงสร้างตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1) ระดับพนักงาน (STAFF) | จำนวน 18 คน |
| 2) ระดับพนักงานอาวุโส (SENIOR STAFF) | จำนวน 17 คน |
| 3) ระดับพนักงานบริหาร (EXECUTIVE STAFF) | จำนวน 28 คน |
| 4) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการ (ASSISTANT MANAGER) | จำนวน 12 คน |
| 5) ระดับผู้บริหารแผนก (MANAGERIAL LEVEL) | จำนวน 8 คน |

เนื่องจากหลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น หากประชากรมีจำนวนไม่เกิน 100 คน ให้ศึกษาจากประชากรร้อยละ 100 (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556: 167) ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงศึกษาจากพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งจำนวน

¹ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (2560) “รายงานข้อมูลพนักงาน เดือนตุลาคม 2560”

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับการศึกษาในค้างนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นข้อความแบบเลือกตอบ (Check List)

2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนค้างนี้

5 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

3. การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามขั้นตอน ค้างนี้

3.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและเจเนเนอเรนชันจากนั้นจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 พัฒนาและสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จากแนวคิด และทฤษฎีของ Heitzberg (1959) และได้้นำแบบสอบถามการวิจัยของ สุพจน์ นาคสวัสดิ์ (2559) และการวิจัยของปิยรัตน์ จำปา (2556) มาประยุกต์ใช้ จากนั้นทำการทบทวนและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.3 นำเสนอแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมตามเนื้อหาตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมของถ้อยคำที่ใช้ในข้อคำถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด รวมจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ ครอนแบคอัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งเป็นการหาค่า "สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น" (Coefficient of Reliability) (สรายุทธ กั้นหลง, 2555) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2553: 343) โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป (สรายุทธ กั้นหลง, 2555) จึงจะสามารถนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง ซึ่งจากการทดสอบผลที่ได้รับคือ 0.914 แสดงได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือยอมรับได้

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทำการแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) จากนั้นนำมาคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) จากนั้นผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์และแปลความหมาย (ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556: 360) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับกับปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละเจนเนอเรชั่น โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และหากพบความแตกต่างทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์คืนมาทั้ง 83 ชุด และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลได้ทั้งหมด โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และ ตำแหน่งงาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย มีความแตกต่างกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ t
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเงินเนอเรชั่นวาย บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน) (n = 83)	ร้อยละ (100)
เพศ	เพศหญิง	57	68.67
	เพศชาย	26	31.33
อายุ	17-26 ปี (Generation Y)	18	21.69
	27-36 ปี (Generation Y)	49	59.04
	37-46 ปี (Generation X)	16	19.27
	47-52 ปี (Generation X)	0	0.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.61
	ปริญญาตรี	59	71.08
	สูงกว่าปริญญาตรี	21	25.31
สถานภาพสมรส	โสด	56	67.47
	สมรส (จดทะเบียน ไม่จดทะเบียน)	27	32.53
	หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่	0	0.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 83)	ร้อยละ (100)
อายุงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	20	24.10
	1-3 ปี	30	36.14
	3-5 ปี	17	20.48
	5-7 ปี	6	7.23
	7-10 ปี	6	7.23
	10 ปีขึ้นไป	4	4.82
ตำแหน่งงาน	พนักงาน	18	21.69
	พนักงานอาวุโส	17	20.48
	พนักงานบริหาร, หัวหน้างาน	28	33.73
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	12	14.46
	ผู้จัดการขึ้นไป	8	9.64

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

เพศ พนักงานที่เป็นประชากรที่ได้ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 68.67 และเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 27 – 36 ปี จัดอยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 17 – 26 ปี จัดอยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 ช่วงอายุ 37 – 46 ปี อยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 ส่วนกลุ่มช่วงอายุ 37 – 46 ปี อยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และกลุ่มอายุ 53 ปีขึ้นไป พบว่า ไม่มีพนักงานอยู่ในช่วงอายุนี้นี้

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 71.08 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 ส่วนพนักงานที่จบการศึกษาวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.61

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่ยังมีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 67.47 และพนักงานที่สมรสแล้วทั้งที่จดทะเบียนสมรสและไม่จดทะเบียนสมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 และไม่พบพนักงานที่มีสถานภาพ หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่

อายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 36.14 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 อายุงาน 3-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.48 อายุงาน 5-7 ปี และ 7-10 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ กลุ่มละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 และกลุ่มอายุงานที่น้อยที่สุดคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งพนักงานบริหาร หัวหน้างาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.73 รองลงมาคือ พนักงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.69 และพนักงานอาวุโสจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.48 ตามลำดับ ส่วนพนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.46 และสุดท้ายคือ พนักงานตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.64

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยเชิงใจ มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และ 2) ปัจจัยสุขอนามัย มี 9 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว รายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.59	0.57	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.28	0.56	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.57	0.63	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.51	0.59	มาก
ด้านความก้าวหน้า	2.96	0.80	ปานกลาง
ปัจจัยสุขอนามัย			
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.24	0.85	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.72	0.69	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.59	0.78	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.92	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.67	0.72	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.23	0.67	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.06	0.73	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.44	0.72	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.66	0.70	มาก
รวม	3.46	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.46$, S.D.= 0.71) โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} =3.91$, S.D.= 0.92) ด้านความมั่นคง ($\bar{X} =3.72$, S.D.= 0.69) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} =3.67$, S.D.= 0.72) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} =3.66$, S.D.= 0.70) ด้านความสำเร็จในการ

ทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.57) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.78) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.63) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.59) ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.44$, S.D.= 0.72)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.56) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.24$, S.D.= 0.85) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($\bar{X} = 3.23$, S.D.= 0.73) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.73) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.80) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.57) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.63) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.80)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.92) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.69) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.73)

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ดังตารางที่ 4.3-4.22

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจุดใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การแก้ไขปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.76	0.69	มาก
การแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.46	0.77	มาก
การมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน หรือการแสดงผลงาน	3.52	0.85	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	3.82	0.81	มาก
การประสบความสำเร็จในการทำงานในสาขาอาชีพ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	3.39	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.81) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.76$, S.D.= 0.69) ส่วนการประสบความสำเร็จในการทำงานในสายอาชีพตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.75) ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจุบันด้านความสำเร็จในการทำงาน

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีม/แผนก	3.65	0.77	มาก
การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในการทำงานที่เกี่ยวข้อง กับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	3.35	0.74	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็น และปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับ	3.36	0.65	ปานกลาง
การได้รับคำชื่นชมและยกย่องให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น	2.96	0.69	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับ และชมเชยในผลงานจากผู้บริหาร	3.07	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ทั้งนี้หัวข้อการได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีม/แผนก ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.77) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็น และปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.36$, S.D.= 0.65) ส่วนการได้รับคำชื่นชมและยกย่องให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.69) ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจุบันด้านการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความสามารถทำงานได้ด้วยตนเองจนเสร็จสิ้นกระบวนการ	3.89	0.81	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.63	0.89	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงาน ที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	3.47	0.93	มาก
ลักษณะงานมีความน่าสนใจ ท้าทาย มีความซับซ้อนของงาน	3.37	0.85	ปานกลาง
งานที่ได้รับมอบหมายได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ให้ดีขึ้นได้อยู่เสมอ	3.48	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ ความสามารถทำงานได้ด้วยตนเองจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.81) ได้รับความพึงพอใจสูงสุดรองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.89) ส่วนลักษณะงานมีความน่าสนใจ ท้าทาย มีความซับซ้อนของงาน ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.85) ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ	4.00	0.75	มาก
สิทธิในการตัดสินใจในการทำงาน และแก้ไขปัญหาในการทำงานได้	3.48	0.79	มาก
การทำงานที่ปราศจากการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด	3.57	0.87	มาก
งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อนมากขึ้น ตามประสบการณ์การทำงาน	3.59	0.77	มาก
การได้รับมอบหมายให้ทำงานระดับบริษัทฯ / ธุรกิจ	2.92	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ การทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X}=4.00$, S.D.= 0.75) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความยากและซับซ้อนมากขึ้นตามประสบการณ์การทำงาน ($\bar{X}=3.59$, S.D.= 0.77) ส่วนการได้รับมอบหมายให้ทำงานระดับบริษัท/ธุรกิจ ($\bar{X}=2.92$, S.D.=0.90) ได้รับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความก้าวหน้า

ปัจจัยจุดใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การเข้ารับการฝึกอบรมตามที่ต้องการ	3.22	1.09	ปานกลาง
การได้รับเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมและ พัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ	3.20	1.00	ปานกลาง
การได้รับเลือกเป็นตัวแทนในการเข้าร่วม โครงการ / กิจกรรมต่างๆ	2.95	1.02	ปานกลาง
การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ	2.72	0.85	ปานกลาง
การได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.69	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การเข้ารับการฝึกอบรมตามที่ต้องการ ($\bar{X}=3.22$, S.D.= 1.09) มากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ ($\bar{X}=3.20$, S.D.= 1.00) ส่วนการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}=2.69$, S.D.= 1.02) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน	3.31	0.81	ปานกลาง
นโยบายและแนวคิดในการพัฒนาพนักงาน	3.25	0.97	ปานกลาง
การรับฟังข้อเสนอแนะ แนวคิดจากพนักงานในเรื่อง การบริหารธุรกิจ แผนธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคล	3.08	0.95	ปานกลาง
การสื่อสาร ชี้แจงพนักงานในเรื่องการบริหารธุรกิจ แผนธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	3.37	2.29	ปานกลาง
การกำหนดนโยบายการบริหารธุรกิจ แผนธุรกิจ การบริหาร ทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจนและสม่ำเสมออย่างเป็นรูปธรรม	3.16	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การสื่อสาร ชี้แจงพนักงานในเรื่องการบริหารธุรกิจ แผนธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.37$, S.D.= 2.29) มากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน ($\bar{X}=3.31$, S.D.= 0.81) ส่วนการรับฟังข้อเสนอแนะ แนวคิดจากพนักงานในเรื่องการบริหารธุรกิจ แผนธุรกิจ การบริหารทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.08$, S.D. = 0.95) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความมั่นคง

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านความมั่นคง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทฯ	4.01	0.79	มาก
การปฏิบัติตามกฎหมายและ จริยธรรมในการบริหารธุรกิจ อย่างเคร่งครัดของบริษัทฯ	4.06	0.83	มาก
การเจริญเติบโตและก้าวหน้าของบริษัทฯ ในอนาคต	3.45	0.94	มาก
ความมั่นคงในการทำงาน โดยไม่ถูกเลิกจ้างด้วยเหตุผล ทางการบริหาร	3.70	0.85	มาก
ความมั่นคงในการทำงาน โดยไม่ถูกกลั่นแกล้งในหน้าที่ การงาน เป็นเหตุให้ต้องออกจากงาน	3.40	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย และ จริยธรรมในการบริหารธุรกิจอย่างเคร่งครัดของบริษัทฯ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.83) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความมั่นคงและเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทฯ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.79) ส่วนความมั่นคงในการทำงาน โดยไม่ถูกกลั่นแกล้งในหน้าที่การงาน เป็นเหตุให้ต้องออกจากงาน ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.02) ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านความมั่นคง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานของผู้บังคับบัญชา	3.75	0.87	มาก
การปกครองที่มงานด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค ของผู้บังคับบัญชา	3.63	0.96	มาก
การให้รางวัล หรือลงโทษด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม ของผู้บังคับบัญชา	3.41	0.81	มาก
การรับฟังปัญหาและเรื่องราวร้องทุกข์จากพนักงาน ของผู้บังคับบัญชา	3.60	0.85	มาก
การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงานให้ก้าวหน้า ในสายอาชีพของพนักงาน	3.58	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การสอนงานและให้คำแนะนำในการทำงานของผู้บังคับบัญชา (\bar{X} =3.75, S.D. = 0.87) มากที่สุด รองลงมาคือ การปกครองที่มงานด้วยความยุติธรรมและเสมอภาคของผู้บังคับบัญชา (\bar{X} =3.63, S.D. = 0.96) ส่วนการให้รางวัล หรือลงโทษด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมของผู้บังคับบัญชา (\bar{X} =3.41, S.D. = 0.81) เป็นลำดับสุดท้ายได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นในด้านการปกครองบังคับบัญชา

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ภายในทีม หรือแผนก	4.04	0.76	มาก
การเอื้อเฟื้อ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กับเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.89	มาก
การทำงานร่วมกับทีมที่ดีและมีความเหมาะสม	3.63	0.95	มาก
การยอมรับความแตกต่าง และความหลากหลาย ซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.74	มาก
ความสามารถในการติดต่อ ประสานงาน และ ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานต่างแผนก	4.18	3.52	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความสามารถในการติดต่อ ประสานงาน และทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานต่างแผนก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= 3.52) มากที่สุด รองลงมาคือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ภายในทีม หรือแผนก ($\bar{X} = 4.04$, S.D.= 0.76) ส่วนการทำงานร่วมกับทีมที่ดีและมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.95) เป็นลำดับสุดท้าย ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านสภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความสะอาด และเหมาะสมของสถานที่ตั้งของบริษัทฯ หรือสำนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงาน	3.99	0.96	มาก
ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น	3.73	0.86	มาก
ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.78	0.81	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการ ทำงานมีประสิทธิภาพ เพียงพอและพร้อมต่อการใช้งาน	3.59	0.90	มาก
การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดเตรียม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ ให้ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอ	3.28	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ความสะอาด และเหมาะสมของสถานที่ตั้งของบริษัทฯ หรือสำนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.96) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานฯ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.81) ส่วนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดเตรียมปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.85) ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
อัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นมีความเหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เมื่อเริ่มงานกับบริษัทฯ	3.28	0.80	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นมีความเหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์กับหน้าที่ ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	3.13	0.85	ปานกลาง
สวัสดิการอื่นๆ มีความเหมาะสม เท่าเทียมกันและเพียงพอ ต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน	3.27	0.83	ปานกลาง
ความเหมาะสมและยุติธรรมในการจัดสรรเงิน โบนัสประจำปี	3.43	0.72	มาก
ความเหมาะสมและยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี	3.02	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งความเหมาะสมและยุติธรรมในการจัดสรรเงิน โบนัสประจำปี ($\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.72$) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ อัตราเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เมื่อเริ่มงานกับบริษัทฯ ($\bar{X} = 3.28, S.D. = 0.80$) ส่วนความเหมาะสมและยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี ($\bar{X} = 3.02, S.D. = 0.87$) ซึ่งได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
การวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้กับพนักงาน	2.95	0.84	ปานกลาง
นโยบายการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม	2.99	0.85	ปานกลาง
การชี้แจงหลักเกณฑ์ในการปรับเลื่อนตำแหน่งชัดเจน และเข้าใจได้	2.93	0.92	ปานกลาง
การสนับสนุนการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้า ในสายอาชีพ	3.23	0.90	ปานกลาง
การวางแผนอนาคตและความคาดหวังในการเลื่อนตำแหน่ง ใน 1-2 ปีข้างหน้า	3.22	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การสนับสนุนการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{X} = 3.23$, S.D.= 0.90) มากที่สุด รองลงมาคือ การวางแผนอนาคตและความคาดหวังในการเลื่อนตำแหน่งใน 1-2 ปีข้างหน้า ($\bar{X} = 3.22$, S.D.= 0.95) ส่วนการชี้แจงหลักเกณฑ์ในการปรับเลื่อนตำแหน่งชัดเจนและเข้าใจได้ ($\bar{X} = 2.93$, S.D.= 0.92) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสถานะของอาชีพ

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านสถานะของอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความรู้สึกมีเกียรติและความภาคภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่ในปัจจุบัน	3.60	0.83	มาก
การได้รับความเคารพและความภาคภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่ในปัจจุบันจากครอบครัว	3.58	0.75	มาก
ความภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพในสายอาชีพปัจจุบัน	3.65	0.77	มาก
ความตั้งใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบันในระยะยาว จนถึงเกษียณอายุ	3.23	0.97	ปานกลาง
ความภาคภูมิใจในสายชีพของตนเองและยินดีที่จะแนะนำให้กับ ผู้อื่นร่วมสายอาชีพกับตนเอง	3.14	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านสถานะของอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ ความภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพในสายอาชีพปัจจุบัน (\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.77) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความรู้สึกมีเกียรติและความภาคภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่ในปัจจุบัน (\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.83) ส่วนความภาคภูมิใจในสายชีพของตนเองและยินดีที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นร่วมสายอาชีพกับตนเอง (\bar{X} = 3.14, S.D. = 0.94) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจุบันด้านสถานะของอาชีพ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ด้านชีวิตส่วนตัว

ปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความลงตัวในการจัดสรรเวลางานและเวลาส่วนตัว	3.64	0.90	มาก
ลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัว	3.61	0.91	มาก
การใช้เวลาในที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน	3.57	0.98	มาก
ความพร้อมในการทุ่มเทและเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับ งานมากกว่าปกติเมื่อได้รับการร้องขอ	3.67	0.81	มาก
ครอบครัวมีส่วนสนับสนุนการทำงาน	3.78	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ครอบครัวมีส่วนสนับสนุนการทำงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.83) มากที่สุด รองลงมาคือ ความพร้อมในการทุ่มเทและเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับงานมากกว่าปกติเมื่อได้รับการร้องขอ ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.81) ส่วนการใช้เวลาในที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน ($\bar{X} = 3.57$, S.D.= 0.98) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้ออื่นในปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน	เพศหญิง		เพศชาย		รวม		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยจูงใจ							
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.58	0.54	3.60	0.64	3.59	0.59	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.25	0.58	3.34	0.54	3.30	0.56	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.62	0.61	3.46	0.67	3.54	0.64	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.49	0.54	3.56	0.71	3.52	0.62	มาก
ด้านความก้าวหน้า	2.96	0.79	2.95	0.82	2.96	0.81	ปานกลาง
ปัจจัยสุขอนามัย							
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.33	0.74	3.04	1.03	3.18	0.89	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.80	0.61	3.55	0.82	3.68	0.72	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.59	0.82	3.59	0.71	3.59	0.76	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.89	0.96	3.95	0.83	3.92	0.90	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.74	0.70	3.53	0.75	3.64	0.72	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.27	0.70	3.12	0.62	3.20	0.66	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.11	0.66	2.95	0.85	3.03	0.76	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.49	0.73	3.34	0.73	3.41	0.73	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.72	0.69	3.52	0.71	3.62	0.70	มาก
รวม	3.49	0.69	3.39	0.74	3.44	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.90) รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.72) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.72) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.90) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.59) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.76) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.64) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.62) และด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.73)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.30$, S.D.= 0.56) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($\bar{X} = 3.20$, S.D.= 0.66) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 0.89) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.03$, S.D.= 0.76) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.81) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.59) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.64) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.81)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.90) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.72) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.03$, S.D.= 0.76)

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน	Generation X 37-46 ปี		Generation Y 17-36 ปี		รวม		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	ปัจจัยจุดใจ						
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.40	0.54	3.63	0.57	3.52	0.56	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.11	0.69	3.32	0.53	3.22	0.61	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.44	0.64	3.60	0.62	3.52	0.63	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.49	0.46	3.52	0.62	3.50	0.54	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.05	0.76	2.93	0.81	2.99	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน	Generation X		Generation Y		รวม		ระดับความ พึงพอใจ
	37-46 ปี		17-36 ปี				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยสุขอนามัย							
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.36	1.00	3.21	0.82	3.28	0.91	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.75	0.70	3.72	0.69	3.73	0.70	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.23	0.90	3.68	0.73	3.45	0.82	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.49	0.47	4.01	0.97	3.75	0.72	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.46	0.45	3.73	0.76	3.59	0.61	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.05	0.58	3.27	0.69	3.16	0.64	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าใน	2.83	0.61	3.12	0.75	2.97	0.68	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.35	0.65	3.46	0.74	3.41	0.70	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.61	0.64	3.67	0.71	3.64	0.68	มาก
รวม	3.33	0.65	3.49	0.72	3.41	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.72) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.73$, S.D.= 0.70) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.89) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.61) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.56) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.63) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.854) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.82) และด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D.= 0.70)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.91) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.22$, S.D.= 0.61) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.64) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.99$, S.D.= 0.79) และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.97$, S.D.= 0.68) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.56) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.63) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.99$, S.D.= 0.79)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.72) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.73$, S.D.= 0.70) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.97$, S.D.= 0.68)

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

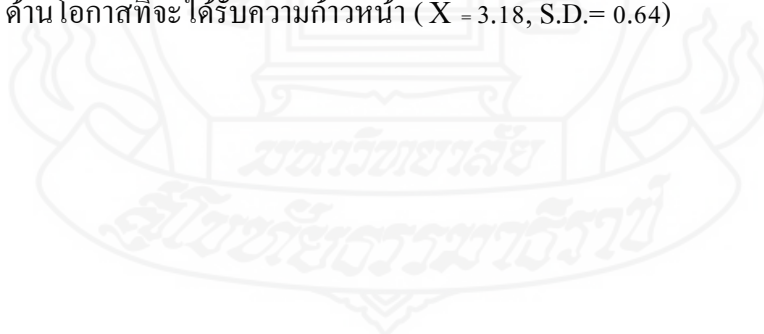
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยเชิงใจ									
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.27	0.31	3.61	0.52	3.56	0.73	3.48	0.52	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.20	0.35	3.23	0.58	3.44	0.54	3.29	0.49	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.53	0.23	3.52	0.62	3.70	0.69	3.59	0.51	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.20	0.20	3.52	0.56	3.52	0.72	3.42	0.49	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.13	0.61	2.88	0.74	3.13	0.96	3.05	0.77	ปานกลาง
ปัจจัยสุขอนามัย									
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.60	0.53	3.18	0.72	3.34	1.17	3.37	0.81	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.60	0.53	3.74	0.67	3.70	0.78	3.68	0.66	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.33	0.58	3.58	0.80	3.66	0.76	3.52	0.71	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	3.53	0.31	3.94	1.04	3.88	0.54	3.78	0.63	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.80	0.35	3.69	0.72	3.60	0.77	3.70	0.61	มาก
ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ที่ เกี่ยวข้อง	3.47	1.10	3.26	0.69	3.10	0.58	3.28	0.79	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต	3.53	0.46	3.09	0.73	2.90	0.72	3.18	0.64	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.40	0.53	3.41	0.71	3.53	0.80	3.45	0.68	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.67	0.58	3.67	0.71	3.61	0.70	3.65	0.66	มาก
รวม	3.45	0.48	3.45	0.70	3.48	0.75	3.46	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.63) มากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.61) ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.66) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.65$, S.D.= 0.66) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.51) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.71) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.52) ด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.68) และด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.42$, S.D.= 0.49)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.49) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.79) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 0.64) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.05$, S.D.= 0.77) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยสูงใจด้านลักษณะงานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.51) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.52) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.05$, S.D.= 0.77)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.63) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.68$, S.D.= 0.66) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 0.64)



ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน	โสด		สมรส		รวม		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยเชิงใจ							
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.59	0.55	3.59	0.63	3.59	0.59	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.25	0.55	3.34	0.59	3.30	0.57	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.55	0.64	3.60	0.60	3.58	0.62	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.51	0.64	3.51	0.48	3.51	0.56	มาก
ด้านความก้าวหน้า	2.95	0.80	2.98	0.81	2.96	0.80	ปานกลาง
ปัจจัยสุขอนามัย							
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.16	0.77	3.39	1.00	3.27	0.88	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.60	0.65	3.98	0.72	3.79	0.68	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.59	0.78	3.59	0.80	3.59	0.79	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.73	4.16	1.20	3.98	0.96	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.60	0.71	3.84	0.71	3.72	0.71	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง	3.22	0.67	3.24	0.70	3.23	0.68	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.06	0.73	3.07	0.74	3.07	0.73	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.33	0.70	3.67	0.74	3.50	0.72	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.70	0.66	3.56	0.77	3.63	0.71	มาก
รวม	3.42	0.68	3.54	0.75	3.48	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.96) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.68) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.71) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.71) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.79) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.59) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.62) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.51$, S.D.= 0.56) และด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.72)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.88$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.68$) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.73$) และด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.80$) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยจุดด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59, S.D. = 0.59$) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.62$) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.80$)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.96$) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.68$) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.73$)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี		1 - 3 ปี		3 - 5 ปี		5 - 7 ปี		7 - 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		รวม		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยเชิงใจ															
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.59	0.58	3.39	0.60	3.95	0.36	3.63	0.41	3.47	0.37	3.60	0.94	3.61	0.54	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.14	0.59	3.19	0.49	3.56	0.45	3.53	0.53	2.90	0.71	3.65	0.68	3.33	0.58	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.62	0.49	3.49	0.68	3.62	0.72	3.77	0.23	3.50	0.45	3.50	1.16	3.58	0.62	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.36	0.42	3.33	0.70	3.72	0.46	4.07	0.63	3.63	0.45	3.70	0.50	3.64	0.53	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.04	0.71	2.71	0.89	2.95	0.58	3.37	1.12	3.30	0.73	3.25	0.68	3.10	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ในการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี		1 - 3 ปี		3 - 5 ปี		5 - 7 ปี		7 - 10 ปี		10 ปีขึ้นไป		รวม		ระดับ ความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยสุขอนามัย															
ด้านนโยบายและ การบริหาร	3.58	0.79	3.21	1.06	3.05	0.69	2.87	0.39	3.03	0.54	3.35	0.34	3.18	0.64	ปาน กลาง
ด้านความมั่นคง	4.16	0.70	3.55	0.57	3.59	0.77	3.67	0.45	3.57	0.69	3.75	0.87	3.71	0.67	มาก
ด้านการปกครอง บังคับบัญชา	3.90	0.83	3.35	0.73	3.81	0.73	3.63	0.98	3.50	0.55	3.05	0.57	3.54	0.73	มาก
ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	4.25	1.40	3.85	0.70	3.99	0.71	3.43	0.60	3.43	0.56	3.75	0.55	3.78	0.75	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.00	0.64	3.61	0.82	3.59	0.67	3.27	0.48	3.57	0.57	3.70	0.66	3.62	0.64	มาก
ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ที่ถูกต้อง	3.48	0.70	3.21	0.61	3.13	0.74	2.80	0.40	3.30	0.65	3.05	0.93	3.16	0.67	ปาน กลาง
ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้า ในอนาคต	3.45	0.59	2.87	0.65	3.21	0.98	2.97	0.53	2.67	0.43	2.70	0.48	2.98	0.61	ปาน กลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.72	0.60	3.31	0.75	3.46	0.82	3.45	0.59	3.37	0.72	3.50	0.90	3.47	0.73	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.77	0.69	3.66	0.73	3.06	0.73	3.72	0.60	3.70	0.60	3.60	1.17	3.59	0.75	มาก
รวม	3.65	0.70	3.34	0.71	3.48	0.67	3.44	0.57	3.35	0.57	3.44	0.75	3.45	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.75) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.67) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.53) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.62$, S.D.= 0.64) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D.= 0.54) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.75) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.62) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.73) และด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.47$, S.D.= 0.73)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= 0.58) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 0.64) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.16$, S.D.= 0.67) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.10$, S.D.= 0.79) และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.98$, S.D.= 0.61) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.53) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D.= 0.54) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.10$, S.D.= 0.79)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.75) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 0.67) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.98$, S.D.= 0.61)

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	พนักงาน		พนักงานอาวุโส		พนักงานบริหาร		ผู้ช่วยผู้จัดการ		ผู้จัดการขึ้นไป		รวม		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยเชิงจิต													
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.53	0.52	3.56	0.54	3.58	0.69	3.72	0.42	3.60	0.58	3.60	0.55	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.21	0.47	3.11	0.55	3.36	0.56	3.25	0.68	3.55	0.59	3.30	0.57	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	3.64	0.59	3.40	0.64	3.66	0.62	3.53	0.57	3.50	0.83	3.55	0.65	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.31	0.61	3.39	0.42	3.56	0.69	3.58	0.44	3.93	0.59	3.55	0.55	มาก
ด้านความก้าวหน้า	2.88	0.89	2.79	0.69	2.84	0.86	3.17	0.54	3.60	0.68	3.05	0.73	ปานกลาง
ปัจจัยสุขอนามัย													
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.56	0.87	3.18	0.70	3.09	0.81	2.93	0.53	3.63	1.36	3.28	0.85	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	3.81	0.56	3.79	0.75	3.76	0.70	3.37	0.78	3.78	0.69	3.70	0.69	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.62	0.78	3.49	0.82	3.81	0.81	3.38	0.68	3.28	0.68	3.52	0.75	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.98	0.53	4.19	1.50	3.90	0.80	3.65	0.72	3.60	0.55	3.86	0.82	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.79	0.72	4.04	0.67	3.56	0.76	3.47	0.60	3.38	0.57	3.64	0.67	มาก
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่	3.40	0.69	3.44	0.83	3.14	0.58	2.97	0.52	3.10	0.70	3.21	0.67	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต	3.24	0.61	3.22	0.66	3.10	0.84	2.72	0.70	2.70	0.53	3.00	0.67	ปานกลาง
ด้านสถานะของอาชีพ	3.53	0.83	3.52	0.57	3.46	0.74	3.08	0.74	3.55	0.70	3.43	0.72	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.88	0.72	3.68	0.64	3.64	0.72	3.42	0.66	3.53	0.72	3.63	0.69	มาก
รวม	3.53	0.67	3.48	0.71	3.46	0.73	3.30	0.61	3.48	0.70	3.45	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.82) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.69) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.67) ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.69) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.55) ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.65) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.55) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.75) และด้านสถานะของอาชีพ ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.72)

ส่วนปัจจัยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.30$, S.D.= 0.57) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.85) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($\bar{X} = 3.21$, S.D.= 0.67) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.05$, S.D.= 0.73) และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.00$, S.D.= 0.67) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในด้านอื่น

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ในกลุ่มปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.55) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.65) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.05$, S.D.= 0.73)

ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.82) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.70$, S.D.= 0.69) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.00$, S.D.= 0.67)

ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่าพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.23-4.25

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ หรือ เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน	เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (37-52 ปี)		เจนเนอเรชั่นวาย (17-36 ปี)		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.40	0.54	3.63	0.57	1.476	0.144
ด้านการยอมรับนับถือ	3.11	0.69	3.32	0.53	1.327	0.188
ด้านลักษณะงาน	3.44	0.64	3.60	0.62	0.932	0.354
ด้านความรับผิดชอบ	3.49	0.46	3.52	0.62	0.174	0.862
ด้านความก้าวหน้า	3.05	0.76	2.93	0.81	-0.519	0.605
ปัจจัยสุขอนามัย						
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.36	1.00	3.21	0.82	-0.660	0.511
ด้านความมั่นคง	3.75	0.70	3.72	0.69	-0.174	0.862
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.23	0.90	3.68	0.73	2.143	0.035*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.49	0.47	4.01	0.97	2.095	0.039*
ด้านสภาพการทำงาน	3.46	0.45	3.73	0.76	1.324	0.081
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.05	0.58	3.27	0.69	1.170	0.246
ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	2.83	0.61	3.12	0.75	1.467	0.146
ด้านสถานะของอาชีพ	3.35	0.65	3.46	0.74	0.557	0.579
ด้านชีวิตส่วนตัว	3.61	0.64	3.67	0.71	0.273	0.785
รวม	3.33	0.65	3.49	0.72	0.827	0.389

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย มีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใด ผู้ศึกษาจึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	ด้านการปกครองบังคับบัญชา		
		17-26 ปี	27-36 ปี	37-46 ปี
		เจนเนอเรชั่นวาย	เจนเนอเรชั่นวาย	เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
		3.96	3.58	3.23
17-26 ปี เจนเนอเรชั่นวาย	3.96		.376	.731*
27-36 ปี เจนเนอเรชั่นวาย	3.58			.355
37-46 ปี เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์	3.23			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุ 17-26 ปี อยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 37-46 ปี อยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ

ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
		17-26 ปี เงินออเรชั่นวาย	27-36 ปี เงินออเรชั่นวาย	37-46 ปี เงินออเรชั่นเอ็กซ์
		3.94	3.91	3.48
17-26 ปี เงินออเรชั่นวาย	3.94		.383	.457
27-36 ปี เงินออเรชั่นวาย	3.91			.419*
37-46 ปี เงินออเรชั่นเอ็กซ์	3.48			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุ 27-36 ปี อยู่ในเงินออเรชั่นวาย มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 37-46 ปี อยู่ในเงินออเรชั่นเอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเงินออเรชั่นเอ็กซ์ และเงินออเรชั่นวาย มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 83 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่เกิน 100 คน จึงทำการศึกษาทั้งจำนวน

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำรวจระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 ปัจจัย 14 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า 2) ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคง ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานะของอาชีพ และด้านชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 3 เป็นสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมซึ่งผู้ศึกษากำหนดเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการบรรยายข้อมูล และใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน

1.5 ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 27 – 36 ปี ซึ่งอยู่ในเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 49 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน สถานภาพโสด จำนวน 56 คน มีอายุงานระหว่าง 1- 3 ปี จำนวน 30 คน อยู่ในกลุ่มตำแหน่ง พนักงานบริหาร / หัวหน้างาน จำนวน 28 คน

1.5.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

1) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.57) ลำดับถัดมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.63) ส่วนด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.80) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) พนักงาน

มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 0.92) ลำดับถัดมาคือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X}=3.72$, S.D. = 0.69) ส่วนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X}=3.06$, S.D. = 0.73)ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศพบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X}=3.49$, S.D. = 0.69) มากกว่าพนักงานเพศชาย ($\bar{X}=3.44$, S.D. = 0.72) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

3) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุพบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$, S.D. = 0.72) และมากกว่าพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ($\bar{X}=3.33$, S.D. = 0.65)

4) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X}=3.48$, S.D. = 0.75) ลำดับถัดมาคือ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.70) และส่วนพนักงานที่สำเร็จการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.48)

5) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, S.D. = 0.75) และมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ($\bar{X}=3.42$, S.D. = 0.68)

6) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X}=3.65$, S.D. = 0.70) ลำดับถัดมาคือ พนักงานที่มีอายุงาน 3 – 5 ปี ($\bar{X}=3.48$, S.D. = 0.67) และส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.34$, S.D. = 0.71)

7) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานพบว่า พนักงานในตำแหน่งพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ($\bar{X}=3.53$, S.D. = 0.67) ลำดับถัดมาคือ พนักงานในตำแหน่งพนักงานอาวุโส ($\bar{X}=3.48$, S.D. = 0.71) และส่วนพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.30$, S.D. = 0.61)

1.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.71) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด มีสาระสำคัญที่นำมาอภิปรายผลโดยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้รับการตอบสนอง ซึ่งในขณะเดียวกันพนักงานจะไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานถึงมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากถึง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่รู้สึกพึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนอง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาคูณลักษณะตามเจนเนอเรชั่นแล้วพบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นวายมีลักษณะเด่นที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสุขอนามัยมาตามคุณลักษณะของคนในแต่ละเจนเนอเรชั่น ของ United Nations Joint Staff Pension Fund (2009) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจใน

ระดับพึงพอใจมากถึง 6 รายด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านปกครองบังคับบัญชา และด้านสถานะของอาชีพ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวายของ อัมรินทร์ สุกเศรษฐศิริ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื้อรายชื่อยุภูมิภาคกลาง งานวิจัยของ ปิยรัตน์ จำปา (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง งานวิจัยของ สุธิมนตร์ อัจฉริยะภากร (2558) เรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานใหญ่สี่ลมและศูนย์ฝึกรอบพระราม 3 และงานวิจัยของ ไพรัตน์ พิพัฒน์ วัชร (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่พบว่าผลการศึกษานักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความพึงพอใจมากและอยู่ในลำดับสูงที่สุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงเดียวกัน คือ 17-36 ปี หรือเจนเนอเรชั่นวาย ร้อยละ 80.7 ด้วยวัยที่ใกล้เคียงกัน เดบโตมาในยุคเดียวกัน มีวิถีชีวิต แนวความคิด มีวัตถุประสงค์ในการทำงานคล้ายคลึงกัน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจและเห็นอกเห็นใจกัน รวมถึงช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับพึงพอใจมาก และอยู่ในลำดับสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายด้านอื่น

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพรัตน์ พิพัฒน์ วัชร (2557) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน งานวิจัยของ วัฒนพล ลีลาวิไลลักษณ์ (2558) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กรณี ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ งานวิจัยของ ปิยรัตน์ จำปา (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง งานวิจัยของ อัมรินทร์ สุกเศรษฐศิริ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื้อรายชื่อยุภูมิภาคกลาง และงานวิจัยของ ไพรัตน์ พิพัฒน์ วัชร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

ในสังกัดศูนย์กลางมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายด้านอื่น และสอดคล้องกับพฤติกรรมของพนักงานในเงินเนอเรชั่นวายซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในบริษัทที่ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถธำรงรักษาพนักงานไว้ได้ ตามคุณลักษณะของเงินเนอเรชั่น United Nations Joint Staff Pension Fund (2009)

ทั้งนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถนัท ปริงฤทธิ์ (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด และผลการวิจัยของ ณิชฐา กริทธิธู (2550) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่พบว่าพนักงานในเงินเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง

2.1.2 ด้านความมั่นคง ได้รับความพึงพอใจมาก และอยู่ในลำดับถัดมาเป็นลำดับที่สอง จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัทเอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ถึงแม้ว่าบริษัทจะดำเนินกิจการในประเทศไทยเพียงแค่ 14 ปี นับตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปัจจุบัน แต่เนื่องจากบริษัทฯ เป็นหนึ่งในสาขาต่างประเทศของบริษัท Sumitomo Mitsui Finance and Leasing Group ในประเทศญี่ปุ่นดำเนินกิจการในธุรกิจด้านการเงินมายาวนานกว่า 55 ปี เป็นสมาชิกในกลุ่ม Sumitomo Mitsui Finance Group ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มบริษัทด้านการเงินชั้นนำของประเทศญี่ปุ่นมากกว่า 9 กลุ่มบริษัท มีสาขาต่างประเทศทั่วโลก บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนในประเทศไทย 460,000,000 บาท และเป็นกิจการที่มีผลประกอบการเป็นกำไรในแต่ละปีโดยสามารถจัดสรรเงินโบนัสให้กับพนักงานได้อย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น จึงทำให้พนักงานทั้งเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเงินเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยของ วัฒนพล สิลลาวิไลลักษณ์ (2558) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเงินเนอเรชั่นวาย กรณี ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และผลการวิจัยของ สุทธิมนตรี อัจฉริยะภากร (2558) เรื่อง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานใหญ่สีลมและศูนย์ฝึกอบรมพระราม 3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นสถาบันการเงิน อยู่ในกลุ่มบริษัทที่ให้บริการด้านการเงินซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันกับบริษัทเอสเอ็มเอฟแอล ดิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ทั้งนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนนท์ ปริงฤทธิ์ (2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัดที่พบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับปานกลาง

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในอนาคตได้รับความพึงพอใจปานกลาง และได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับรายด้านอื่น จากการศึกษาพบว่าทั้งพนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในด้านก้าวหน้าในระดับปานกลางก่อนไปทางน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมตัวสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับโอกาสเป็นตัวแทนในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ของบริษัทฯ และการได้รับการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งในแต่ละปีแต่ยังไม่ได้รับโอกาส เนื่องจากบริษัทใช้แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบการจ้างงานตลอดชีพตามค่านิยมการจ้างงานในประเทศญี่ปุ่น จึงทำให้การปรับเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างช้าๆ และยังไม่มีความสนใจในการพิจารณาปรับขึ้นตำแหน่งที่ชัดเจนในสาขาประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะพิจารณาตามผลงานประจำปีและความอาวุโส จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชมพูนุท อุบลรัมย์ (2559) ที่พบว่าบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นนั้นยังไม่มีแนวทางการเติบโตที่ชัดเจนหรือเป็นรูปธรรมเท่าใดนัก เพราะโดยส่วนมากมักใช้แนวทางจากบริษัทต้นทาง หรือใช้ระบบอาวุโสในการประเมินความก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ แสงทอง (2556) ที่กล่าวว่า การจ้างงานตลอดชีพของบริษัทญี่ปุ่นจะมีผลทำให้การเลื่อนตำแหน่งทำได้ช้าลง เพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำได้เพียง 2 กรณีคือ บริษัทขยายตัว และพนักงานเก่าเกษียณ ข้อจำกัดในเรื่องการเลื่อนตำแหน่งนี้ทำให้บริษัทใช้แนวทางในการโยกย้ายงานแทน รวมถึงผลการวิจัย และสอดคล้องกับการเปรียบเทียบคุณลักษณะ ลักษณะการทำงาน และงานที่พึงพอใจในแต่ละเจนเนอเรชั่น โดย รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง (2548) พบว่า พนักงานทั้งเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายให้ความสำคัญกับงานที่ชอบ การเปลี่ยนแปลง จึงคาดหวังที่จะได้รับโอกาสที่จะได้เติบโตในสายอาชีพเช่นเดียวกันกับปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผลการวิจัยของ อรนนท์ ปริงฤทธิ์ (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด และผลการวิจัยของ ณิชฐา กริหิรัญ (2550) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่พบว่า พนักงานในเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากพนักงานที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ซึ่งมีเพียง 16 คนนั้นมีอายุไม่ห่างจากพนักงานกลุ่มอายุ 27-36 ปีที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นวายและเป็นกลุ่มที่มากที่สุดของบริษัทมากนัก จึงทำให้มีทัศนคติหรือความค่านิยม ความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ประกอบกับขนาดของบริษัทมีขนาดเล็กจึงทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ส่งผลให้มีความเชื่อ ความชอบ ความพึงพอใจ ลักษณะพฤติกรรมที่ไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานรายด้านในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการปกครองบังคับบัญชาที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงไม่จำเป็นต้องจัดสรรปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้แตกต่างกันตามเจนเนอเรชั่น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉันทฐา กริทธิญ (2550) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยของ ปิยรัตน์ จำปา (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง การวิจัยของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา อัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัฒนพล ลีลาวิไลลักษณ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายกรณีธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และผลการวิจัยของ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อรายย่อยภูมิภาคกลาง ที่มีผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการปกครองบังคับบัญชา ของพนักงานระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวายมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มีความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชาในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากก่อนมาทางปานกลาง ในขณะที่พนักงานในเจนเนอเรชั่นวายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านดังกล่าวอยู่ในระดับมากก่อนไปทางมากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากความแตกต่างกันในวัฒนธรรมการทำงานระหว่างไทยกับญี่ปุ่น จึงทำให้พนักงานในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับหัวหน้างาน และมีบังคับบัญชาเป็นคณญี่ปุ่นที่มีแนวทางในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชาแบบญี่ปุ่นที่เข้มงวดในระเบียบวินัยในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อระบบและขั้นตอนในการทำงาน รวมถึงการรายงานผลการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ยืดหยุ่นซึ่งต่างจากวัฒนธรรมการทำงานของไทยจึงเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความพึงพอใจน้อยลงไปในระดับปานกลาง รวมถึงด้วยลักษณะทางพฤติกรรมที่เจนเนอเรชั่นวายจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าเจนเนอเรชั่นวายที่ชอบทำงานคนเดียวตามการเปรียบเทียบคุณลักษณะลักษณะการทำงาน และงานที่พึงพอใจในแต่ละเจนเนอเรชั่น โดย รัชฎา อธิสนธิศกุล และอ้อยอุมารุ่งเรือง (2548) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากก่อนไปทางปานกลาง จึงเป็นสาเหตุให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในรายด้านทั้งสองนี้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

3.1.1 พนักงานส่วนมากมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากถึง 9 รายด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านสถานะของอาชีพตามลำดับ ซึ่งผู้บริหารและผู้มีหน้าในแผนกทรัพยากรมนุษย์ตระหนักรู้และให้ความสำคัญในการรักษาระดับความพึงพอใจทั้ง 9 ด้านดังกล่าวให้อยู่ในระดับมากตลอดไป และพัฒนาจนกระทั่งได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงานที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานในเจนเนอเรชันวายมากที่สุด และด้านความมั่นคงที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานในเจนเนอเรชันเอ็กซ์มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการธำรงรักษาพนักงานไว้ให้ทำงานกับบริษัทได้นานที่สุด

3.1.2 พนักงานส่วนมากมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต น้อยที่สุดเป็นสองลำดับสุดท้าย ถึงแม้ว่าทั้งสองรายด้านจะได้รับ ความพึงพอใจในระดับปานกลางแล้วนั้น แต่เป็นรายด้านที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะทำงานอยู่กับบริษัทหรือลาออกของพนักงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารและผู้มีหน้าในแผนกทรัพยากรมนุษย์ จึงควรตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงนโยบายการบริหารงานทางด้าน การสร้างความก้าวหน้าทางอาชีพ การปรับเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน และวางแผนเกณฑ์ในการพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน รวมถึงสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ พร้อมทั้งชี้แจง แนวนโยบายดังกล่าวอย่างชัดเจน เพื่อพนักงานจะสามารถเตรียมตนเองให้เติบโตในสายอาชีพ ของตนเองได้ในระหว่างที่ทำงานอยู่กับบริษัท โดยไม่ต้องลาออกจากการทำงานให้กับบริษัทฯ เพื่อไปทำงานที่อื่น ซึ่งบริษัทฯ จะสามารถธำรงรักษาให้พนักงานทำงานกับบริษัทฯ ได้นานมาก ยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเพียงระดับความพึงพอใจของพนักงานในเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย และทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่ม พนักงานเท่านั้น บริษัทฯ ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องเชิงพฤติกรรม ทักษะ และความคาดหวังเฉพาะกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายประเด็นการศึกษาไปในด้านความผูกพันในการทำงาน (Employee Engagement) หรือ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจส่งผลต่อพฤติกรรม ในการปฏิบัติงาน หรือศึกษาแนวทฤษฎีอื่น เช่น ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland เนื่องจากการศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจเพียงด้านเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะธำรงรักษาพนักงาน ให้กับบริษัทฯ เนื่องจากความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมได้ง่ายกว่าความผูกพัน ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงความรู้สึกนึกคิดของจิตใจที่ต้องอาศัยเวลาในการซึมซับหรือหล่อหลอมให้เกิดความผูกพันในเรื่องต่างๆ ซึ่งผู้บริหารและผู้ที่ทำหน้าที่ด้านทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำผลที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงรายและแม่ฮ่องสอน)*. (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดสระแก้ว*. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชมพูนุท อุบลเยี่ยม. (2559). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชลภัศรณ ศรีวรรณธรร. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน: กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ 8, 1 (มกราคม – เมษายน) (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/30475>
- ณัฐสินี ใจแก้ว. (2560). *ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฏฐา กริหิรัญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ดารารัตน์ เข้มจร. (2552). *ความท้าทายใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. *สาระสังเขปออนไลน์*. สืบค้นจาก <http://gotoknow.org/blog/dararatkh7/274004>.

- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของเจนเนอเรชันต่างๆ. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 36, (138), 40-62.
- นัตติ รุ่งโรจน์. (2556). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอบีซี จำกัด. (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, กรุงเทพมหานคร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยรัตน์ จำปา. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: คัม อิน.
- ไพรัตน์ พิพัฒน์วัชรรา. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของบุคลากร เจนเนอเรชันวายกับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ภราดร จำนงเวช. (2556). คน Gen Y คืออะไร ทำไมมององค์กรต่างๆ ควรต้องเจียระไนคนGenY?. สาระสังเขปออนไลน์. สืบค้นจาก http://www.enttraining.net/article-paradom_gen-y.php.
- มะนิสา คงเพชรศักดิ์. (2557). ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน บริษัทคริสเตียนดิออร์ (ประเทศไทย) จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- เมธา หริมเทพาธิป. (2560). *องค์ประกอบและปัจจัยสำคัญของการจูงใจ*. สาระสังเขปออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/646452>.

- รมย์ชลี สุวรรณชัยรักษ์. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- รัชฎา อธิสนธิสกุล และอ้อยอุม่า รุ่งเรือง. (2548). การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วัฒนพล ลีลาวิไลลักษณ์. (2558). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กรณี ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. (การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- ศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. (การศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว. (2559). กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในแต่ละช่วงวัยของพนักงานในองค์กร. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14, (1), (มกราคม – มิถุนายน) (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://sms-stou.org/pr/media/journal/article/59-1/59-1-article2.pdf>.
- ศุภลักษณ์ แลปรุรัตน์. (2557). ความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจลาออก: การศึกษาในพนักงานเจนเนอเรชั่นวายของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7, (3), (กันยายน – ธันวาคม) ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). สุขภาพคนไทย 2559: 12 ตัวชี้วัดสุขภาพคนไทยต่างเจนเนอเรชัน. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรายุทธ กันหลง. (2555). การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha. สารสังเขป ออนไลน์. สืบค้นจาก <http://www.ipernity.com>.
- สุทธภา อมรวิวัฒน์ และคณะ. (2557). กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภครุ่น Gen Y. EIC. (ออนไลน์) อ้างถึงใน อัจจิมา บำเพ็ญบุญ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มช, 9, (2), (กรกฎาคม – ธันวาคม), 239 – 252.

- สุธมนตร์ อัจฉริยะภากร. (2558). พฤติกรรมในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตสำนักงานใหญ่สีลม และศูนย์ฝึกอบรมพระราม 3. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สุพจน์ นาคสวัสดิ์. (2559). การสำรวจความผูกพันในการทำงานของพนักงาน แนวคิด ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทรและอโศก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ปทุมธานี.
- สุพิชฌาย์ แสงทอง. (2556). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและอเมริกันที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 8, (2), (กรกฎาคม- ธันวาคม), 67 – 85. สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/GSC/article/download/47417/39306>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564*. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อรนนท์ ปริงฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม Generation Y บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 1, (2), 1-40.
- อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มข*, 9, (2), (กรกฎาคม – ธันวาคม), 239 – 252.
- อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื้อราย่อยภูมิภาคกลาง. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- Braden, P. (2000). *McClelland's Theory of Needs*. Parkerbergs West Virginia University. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/244748673/Braden-Pamela-a-2000-McClellandc2b4s-Theory-of-Needs>.

- Glass, A. (2007). Understanding Generational differences for competitive success.
Industrial and Commercial Training, 39, (2), 98 – 103.
- Haeberle, K., Herzberg, J., and Hobbs, T. (2009). Leading the Multigenerational Work Force.
Healthcare Executive, 24, (5), (September – October).
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Howe, N. and Strauss, W. (2000). *Millennial Rising: The Next Great Generation*. New York: Random House.
- Lahey, B. (2004). *Psychology: An Introduction*. (8th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Mannheim, K. (1952). *The problem of Generation*, In Kecskemeti, P. (ed.). London: Routledge & Kegan Paul.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw Hill Professional.
- McClelland, D. (1987). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Milton, L. and James, C. (1968). *Industrial psychology*. New York: Haper& Row.
- Morse, N. (1955). *Satisfaction in the white collar job*. Michican: University of Michican.
- Newstrom, J. (2007). *Organizational Behaviour-Human Behaviour at work*. (12th ed.). New York: Routledge.
- Skaggs, W. (2006). *Factors Contributing to Employee Resignation (Perceived and Actual) among Cooperative Extension Agents in Georgia*. (Thesis of Master Degree). University of Georgia. Retrieved from https://getd.libs.uga.edu/pdfs/skaggs_william_d_200608_ms.pdf.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction*. California: Sage Publications.
- Strauss, G. and Sayless, L. (1960). *Personal: The human problem of management*. Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Takatoshi, I. (2004). *Generativity as Social Responsibility*. Retrived from <http://Psycnet.apa.org/books/10622/006>.

United Nations Joint Staff Pension Fund. (2009). *Overcoming Generational Gap in the Workplace*. cited in Boom San Agustin. (2013). *Understanding and Managing the Gen Y, Gen X, Baby Boomers and Traditionalists in Your Organization*. Our-Knowledge Asia. Retrieved from <http://www.ourknowledge.asia/blog-posts-articles/understanding-and-managing-the-gen-y-gen-x-baby-boomers-and-traditionalists-in-your-organization>.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

แบบสอบถาม

เรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และ
เจนเนอเรชั่นวาย ของ บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

**Comparative Study of Job Satisfaction between Generation X and Generation Y
Employee of SMFL Leasing (Thailand) Company Limited**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ 17 – 26 ปี 27 – 36 ปี
 37 – 46 ปี 47 – 52 ปี
 52 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพการสมรส โสด สมรส (จดทะเบียนและไม่จดทะเบียน)
 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่
5. อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 3 – 5 ปี 5 – 7 ปี
 7 – 10 ปี 10 ปีขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน พนักงาน (STAFF)
 พนักงานอาวุโส (SENIOR STAFF)
 พนักงานบริหาร / หัวหน้างาน (EXECUTIVE STAFF)
 ผู้ช่วยผู้จัดการ (ASSISTANT MANAGER)
 ผู้จัดการขึ้นไป (MANAGERIAL LEVEL)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1.1 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อยู่เสมอ					
1.2 ท่านสามารถแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					
1.3 ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน / แสดงผลงาน					
1.4 งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด					
1.5 ท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ในสาขาอาชีพตามที่ท่านตั้งเป้าหมายไว้					
2. ด้านการยอมรับนับถือ					
2.1 ท่านได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับทีม/แผนกของท่าน					
2.2 ผู้อื่นมักจะติดต่อท่านเป็นคนแรกเมื่อต้องการขอคำปรึกษา/ ทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
2.3 ผู้อื่นยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน และปฏิบัติตามคำแนะนำของท่าน					
2.4 ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาชื่นชมและยกย่องท่านให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น					
2.5 ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชายอมรับและชมเชยในผลงานของท่าน					
3. ด้านลักษณะงาน					
3.1 ท่านสามารถทำงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่ต้นจนจบในงานแต่ละชิ้น					
3.2 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
3.3 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีการกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจน					
3.4 ลักษณะงานมีความน่าสนใจ ทำท่าย มีความซับซ้อนของงาน					
3.5 งานที่ได้รับมอบหมายได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ได้อยู่เสมอ					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ด้านความรับผิดชอบ					
4.1 ท่านสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดอยู่เสมอ					
4.2 ท่านมีสิทธิตัดสินใจในการทำงาน และแก้ไขปัญหาในการทำงานได้					
4.3 ท่านได้รับมอบงานที่ดำเนินการได้เองโดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด					
4.4 ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความยาก และซับซ้อนมากขึ้นในแต่ละปี					
4.5 ท่านได้รับมอบหมายงาน โครงการระดับบริษัทฯ / ระดับธุรกิจ					
5. ด้านความก้าวหน้า					
5.1 ท่านได้รับอนุมัติให้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่ท่านต้องการ					
5.2 ท่านได้รับโอกาสเข้าฝึกอบรม พัฒนาการทำงานด้านต่างๆที่บริษัทฯ จัดขึ้น					
5.3 ท่านได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนในการเข้าร่วมโครงการ / กิจกรรมต่างๆ					
5.4 ท่านเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงการทำงานในด้านต่างๆ					
5.5 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง / แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น					
6. ด้านนโยบายและการบริหาร					
6.1 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานมีความเหมาะสม ไม่เคร่งครัดมากเกินไป					
6.2 บริษัทฯ มีนโยบายหรือแนวคิดที่จะพัฒนาพนักงานอยู่เสมอ					
6.3 การรับฟังข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องการบริหารธุรกิจ / แผนธุรกิจ / แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่เสมอ					
6.4 การสื่อสาร ซึ่งเจตนานโยบายการบริหารธุรกิจ / แผนธุรกิจ / แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจน และสม่ำเสมอ					
6.5 การกำหนดนโยบายการบริหารธุรกิจ / การบริหารทรัพยากรบุคคล					
7. ด้านความมั่นคง					
7.1 บริษัทฯ มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพทางการเงินของบริษัทฯ					
7.2 บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างเคร่งครัด					
7.3 ท่านสามารถจินตนาการความก้าวหน้าของบริษัทฯ ได้ในอีก 10 ปีข้างหน้า					
7.4 ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ จะไม่เลิกจ้างพนักงานด้วยเหตุผลทางการบริหารใดๆ					
7.5 ท่านมั่นใจว่าจะไม่มีการเมืองภายในบริษัทฯ ไม่มีการกลั่นแกล้งกันในหน้าที่การงานเป็นเหตุให้ต้องออกจากงาน					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
8.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้สอนงานและให้คำแนะนำในการทำงาน					
8.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านปกครองทีมงานด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค					
8.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านลงโทษ/ ให้รางวัลพนักงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม					
8.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหา และเรื่องราวร้องทุกข์ของท่าน					
8.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงานให้ท่านเติบโตในสายอาชีพของท่าน					
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
9.1 ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับทีมงานของท่านได้ทุกคน					
9.2 ท่านและทีมงานช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันทั้งในงานและส่วนตัว					
9.3 หากท่านเลือกได้ ท่านต้องการทำงานร่วมกับทีมงานปัจจุบันไปตลอด					
9.4 ท่านสามารถยอมรับความแตกต่าง ความหลากหลายของสมาชิกในทีมได้					
9.5 ท่านสามารถทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ โดยไม่มีข้อขัดแย้ง					
10. ด้านสภาพการทำงาน					
10.1 สถานที่ตั้งของบริษัทฯ สำนักงานที่ท่านทำงานอยู่เหมาะสม เดินทางสะดวก					
10.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และกลิ่น					
10.3 ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามของสำนักงาน					
10.4 สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอและมีประสิทธิภาพ พร้อมต่อการใช้งาน					
10.5 บริษัทฯ รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการจัดเตรียมและปรับปรุงสภาพแวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์ให้ทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอจากพนักงาน					
11. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล					
11.1 อัตราเงินเดือน และผลประโยชน์อื่นเหมาะสมเมื่อท่านได้เริ่มงานกับบริษัท					
11.2 อัตราเงินเดือน และผลประโยชน์อื่นเหมาะสมกับท่านในปัจจุบัน					
11.3 สวัสดิการอื่น มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อสภาพการดำรงชีวิตในปัจจุบัน					
11.4 การจัดสรรเงินโบนัสประจำปีมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
11.5 การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมและยุติธรรม					

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
12.1 บริษัทฯ มีการวางแผนการพัฒนาสายอาชีพให้กับท่าน					
12.2 บริษัทฯ มีนโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม					
12.3 บริษัทฯ ชี้แจงหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจได้					
12.4 ผู้บังคับบัญชาวางแนวทางที่มีส่วนช่วยให้ท่านก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน					
12.5 ท่านวางแผนอนาคต และคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งใน 1 – 2 ปี					
13. ด้านสถานะของอาชีพ					
13.1 ท่านมีความภาคภูมิใจ และรู้สึกมีเกียรติในตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันของท่าน					
13.2 ครอบครัวของท่านมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งและหน้าที่ของท่าน					
13.3 ท่านสามารถแนะนำอาชีพของตัวเองให้ผู้อื่นรับทราบด้วยความยินดี					
13.4 หากท่านเลือกได้ ท่านจะทำงานในสายอาชีพนี้ไปจนถึงอายุเกษียณ					
13.5 ท่านจะแนะนำให้เพื่อน หรือรุ่นน้องเลือกประกอบอาชีพเดียวกันกับท่าน					
14. ด้านชีวิตส่วนตัว					
14.1 ท่านสามารถจัดสรรเวลางานและเวลาส่วนตัวได้อย่างลงตัว					
14.2 ลักษณะงานไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว					
14.3 ท่านใช้เวลาในที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน					
14.4 ท่านยินดีที่จะทำงานหนักได้ทุกเวลาที่ต้องการหรือได้รับการร้องขอ					
14.5 ครอบครัวของท่านให้การสนับสนุนในการทำงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางพิมพ์ชญา ศศิประพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	เขตพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัท เอสเอ็มเอฟแอล ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

