

## ความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการ

## เจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวายในจังหวัดเชียงใหม่

## Happiness at Work of Generation X and Generation Y Operating Employees

## in Private Service Businesses in Chiang Mai Province

ศศิมล เกอร์เลย์ และอรพิน สันติธีรากุล\*\*

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการจำนวน 200 ราย แบ่งเป็นเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์หรือผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508 - 2520 จำนวน 100 ราย และเจนเนอร์เรชันวายหรือผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2521 - 2541 จำนวน 100 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย Independent Sample t-Test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์ทั้ง 11 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 9 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันวาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 9 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านนโยบายและการบริหาร และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานโดยรวมของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวาย พบว่าความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวายไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์และเจนเนอร์เรชันวาย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันเอ็กซ์ได้ร้อยละ 18.9 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันวายมี 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงาน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของเจนเนอร์เรชันวายได้ร้อยละ 76.3

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## Abstract

This independent study aimed to study the level of happiness at work, to compare happiness at work, and to study the factors affecting happiness at work of generation X and generation Y operating employees in private service businesses in Chiang Mai province. Questionnaire was distributed to gather information from 200 respondents who were operating employees in private service businesses, 100 respondents were generation X who were born between 1965 – 1977 and 100 respondents were generation Y who were born between 1978 – 1998. Descriptive statistics (frequency, percentage and mean) and Inferential Statistics (Independent Sample t-Test and Multiple Regression Analysis) were used to analyze the data.

The findings revealed that the overall happiness levels of generation X and generation Y operating employees were at the high level. For the 11 domains of the happiness at work of generation X, 9 domains were ranked at the high level, namely achievement, the work itself, responsibility, salary, recognition, job security, company policy and administration, working conditions, and interpersonal relationship with superiors while 2 domains were ranked at the moderate level, namely interpersonal relationship with subordinates and possibility for growth. For the 11 domains of happiness at work of Generation Y, 9 domains were ranked at the high level, namely recognition, working conditions, responsibility, interpersonal relationship with superiors, job security, achievement, interpersonal relationship with subordinates, the work itself and company policy and administration while 2 domains were ranked at the moderate level, namely salary and possibility for growth.

The results revealed that there was no significant difference between the overall happiness of generation X and generation Y. The results from Multiple Regression Analysis revealed that for generation X, job security explained 18.9% of total variance of happiness at work. As for generation Y, responsibility, job security, company policy and administration, the work itself, working conditions and interpersonal relationship with superiors all together explained 76.3% of total variance of happiness at work.

## บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการผลิตอยู่หลายประการ แต่หากขาดบุคลากรองค์กรก็จะไม่สามารถประกอบกิจการให้ลุล่วงไปได้ มนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของกิจการ และเป็นผู้ผลักดันให้องค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้ มนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ (สมชาย หิรัญญิกิตติ, 2542 อ้างถึงใน กุลสิริ โค้วสุวรรณ, 2553) การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องคำนึงถึงความสุขในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากสิ่งหนึ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้นปรารถนาคือ การทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งในปัจจุบันนั้นกระแสการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยนั้นแพร่หลายมากขึ้น (Dasa, 2009 อ้างถึงใน ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561) ถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อองค์กร บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่การพัฒนาองค์กร (Jaitha, 2016 อ้างถึงใน ภัทรดนัย ฉลองบุญ, 2561) ซึ่งในปัจจุบันนี้น้องค์กรต้องเผชิญกับความหลากหลาย

ของเจเนอเรชันของบุคลากรในองค์กร กลุ่มคนในแต่ละเจเนอเรชันนั้นจะมีแบบแผนความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (Glass & Wu, 2007 อ้างถึงใน สมศรี ชันชะกิจ, 2557) ทำให้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและเข้าใจความแตกต่างของพนักงานในแต่ละเจเนอเรชัน

ในงานภาคอุตสาหกรรมบริการ ธุรกิจบริการมีบทบาทและมีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่จะต้องให้ความสำคัญและพัฒนาอย่างจริงจังเร่งด่วน เพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่มีอยู่ให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและขยายตัวต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน (หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป. อ้างถึงใน ถิตรีตน์ พิมพากรณ์ และธีระวัฒน์ จันทิก, 2559) สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ นั้นถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภาคเหนือของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว การบริการด้านสุขภาพ การบริการการศึกษา การคมนาคมขนส่ง การค้า และการลงทุน (แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2561 – 2565, สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่) และจากโครงสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2561 นั้นมีสัดส่วนของภาคบริการมากที่สุดถึง 70.8% (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2563)

จากประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางให้กับธุรกิจบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้เหมาะสมกับเจเนอเรชันของพนักงาน เพื่อให้พนักงานในธุรกิจบริการนั้นเกิดความสุขในการทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสำเร็จขององค์กร

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1. ความสุขในการทำงาน

Warr (1990, อ้างถึงใน พรรณิภา สืบสุข, 2548) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยที่บุคคลนั้นมีความรู้สึกรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

### 2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

Frederick Herzberg (1966, อ้างถึงใน ยศพร ปัญมะวัต, 2561) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คนที่มีต่องานพบว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ ก่อให้เกิดแรงจูงใจและเกิดความรักในงานที่ทำซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ส่งผลให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีหน้าที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล หากไม่สามารถดูแลรักษาให้ดี หรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคลากรในองค์กรจะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

### 3. เจเนอเรชัน

Scheef & Thielholdt (2004, อ้างถึงใน สราวาลี แสงแสง, 2559) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของกลุ่มเจเนอเรชัน โดยอธิบายตามบริบทตามสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในองค์กรมีหลายกลุ่มช่วงอายุ ซึ่งทำให้เกิดรับรู้ที่แตกต่างกันจึงจะมีกระบวนการและมีวิธีในการทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมุ่งให้เกิดการพัฒนาและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 เจเนอเรชัน

ได้แก่ เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) ผู้ที่เกิดพ.ศ. 2489 – 2507 เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) ผู้ที่เกิดพ.ศ. 2508 – 2520 และเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ผู้ที่เกิดพ.ศ. 2521 – 2541

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน 11 ด้าน ของซูซีรา ภัทรายุทธวรรณ์ (อ้างอิงใน ยศพร ปัญจมะวัต, 2561) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Frederick Herzberg ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงาน (The work itself) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Possibility Growth) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล (Salary) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship Superiors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship Subordinate) ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) โดยมีขอบเขตคือพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังศึกษาความสุขในการทำงานของทั้ง 2 เจเนอเรชันในภาพรวมตามความรู้สึกในจิตใจที่มีต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย จำนวน 200 ราย แบ่งเป็นเจเนอเรชันเอ็กซ์หรือผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2508 - 2520 จำนวน 100 ราย และเจเนอเรชันวายหรือผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2521 - 2541 จำนวน 100 ราย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือนรายจ่าย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และร้อยละ (Percentage) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ
  - 2.1 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยรูปแบบของแบบสอบถาม ใช้วิธีการวัดแบบลิเกิร์ตสเกล
  - 2.2 วิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงาน โดยรูปแบบของแบบสอบถามใช้วิธีการวัดแบบประมาณค่า
3. วิเคราะห์ความแตกต่างของความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ Independent Sample t-Test
4. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### ผลการศึกษา

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.0 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0 มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 บาท – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5

#### ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 9 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{X} = 3.87$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.76$ ) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.70$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.69$ ) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 3.67$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.65$ ) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $\bar{X} = 2.90$ )

ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันวาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 9 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.89$ ) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.80$ ) ด้านความสำเร็จในงาน ( $\bar{X} = 3.78$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.59$ ) และด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 3.54$ ) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.49$ ) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $\bar{X} = 2.74$ )

#### ระดับความสุขในการทำงานโดยรวม

ผลการศึกษาพบว่าเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$  และ 3.76 ตามลำดับ)

#### ความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

จากการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โดยใช้ Independent Sample t-Test พบว่าความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายไม่แตกต่างกัน

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์ได้ 18.9% ส่วนที่เหลือ 81.1% เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่นๆ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = a + \beta_1 X_{11}$$

ความสุขโดยรวมในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์ =  $1.447 + 0.399$  (ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน)

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันวายมี 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ลักษณะของงาน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันวายได้ 76.3% ส่วนที่เหลือ 24.7% เป็นผลมาจากปัจจัยในด้านอื่นๆ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = a + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_8X_8 + \beta_9X_9 + \beta_{10}X_{10} + \beta_{11}X_{11}$$

ความสุขโดยรวมในการทำงานของเจเนอเรชันวาย =  $-1.225 + 0.245$  (ลักษณะของงาน) +  $0.387$  (ความรับผิดชอบ) +  $0.187$  (ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) +  $0.272$  (นโยบายและการบริหาร) -  $0.188$  (สภาพการทำงาน) +  $0.326$  (ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน)

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของเจเนอเรชันเอ็กซ์ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษานักสจันท์ มงคลพันธ์ (2560) เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ ในส่วนของปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยอื่นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

ในส่วนของระดับความคิดเห็นของเจเนอเรชันวายต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษานักสจันท์ มงคลพันธ์ (2560) เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ ในส่วนของปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยอื่นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักสจันท์ มงคลพันธ์ (2560) เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ ที่พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันวาย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักสจันท์ มงคลพันธ์ (2560) เรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัตินั้นพบว่าไม่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน จึงไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

## ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า แม้ระดับความสุขในการทำงานของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาส่งผลต่อพนักงานแต่ละเจเนอเรชันมีทัศนคติและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรจะต้องปรับใช้นโยบายให้เหมาะสมกับเจเนอเรชันของพนักงานในองค์กร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของเจเนอเรชันเอ็กซ์ คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงาน เช่น การทำสัญญาการจ้างงานที่ชัดเจน จัดทำแผนผังองค์กรที่มีการกำหนดตำแหน่งงานอย่างชัดเจน รวมถึงต้องทำให้พนักงานมั่นใจในความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน ซึ่งในธุรกิจบริการนั้นจะต้องพบปะกับลูกค้าที่หลากหลาย จึงควรต้องทำให้พนักงานมั่นใจในความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดในสถานที่ทำงาน จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานเจเนอเรชันวาย ได้แก่

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน องค์กรควรทำให้งานมีความท้าทายเพื่อจูงใจให้พนักงานอยากทำงาน โดยอาจมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกท้าทายและจูงใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.2 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรมอบหมายงานให้พนักงานมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ไม่มากหรือน้อยเกินไป และมีระยะเวลาที่กำหนดที่เหมาะสม รวมถึงองค์กรอาจมีการมอบหมายงานใหม่ๆ ให้พนักงาน โดยไม่เป็นการบังคับแต่ใช้การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เพื่อเพิ่มแรงบันดาลใจในการทำงาน

3.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากในธุรกิจบริการนั้นมักจะต้องมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้า ซึ่งจะต้องอาศัยความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นควรส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น สามัคคี สามารถช่วยกันแก้ไขปัญหา เช่น จัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร อย่างไรก็ตามควรให้พนักงานเข้าร่วมโดยสมัครใจ ไม่บังคับ เนื่องจากเจเนอเรชันยายนั้นไม่ชอบการถูกบังคับ

3.4 สำหรับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร องค์กร ควรมีการกระจายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของพนักงาน ไม่ให้งานไปอยู่ที่พนักงานคนใดคนหนึ่งมากเกินไป และผู้บริหารควรต้องมีการสื่อสารกับพนักงานเป็นประจำ เพื่อจะเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยอาจใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการสื่อสารกับพนักงาน

3.5 สำหรับปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญ ที่พนักงานทุกคนจะมีความคาดหวังอยู่แล้ว เช่น ความคาดหวังในความสะอาด ความคาดหวังที่จะได้รับอุปกรณ์ที่เหมาะสม องค์กรควรที่จะสามารถจัดทำให้กับพนักงานให้เท่ากับความคาดหวังของพนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงเนื่องจากเจเนอเรชันวายมีความเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น องค์กรควรจัดให้สถานที่ทำงานมีทั้งพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่ส่วนรวม เมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ก็สามารถใช้พื้นที่ส่วนรวมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่ในขณะเดียวกันก็มีพื้นที่ส่วนตัวในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจบริการที่จะต้องมีการพบปะลูกค้าเป็นจำนวนมาก ควรจะต้องมีพื้นที่ส่วนตัวให้กับพนักงานในการผ่อนคลาย

3.6 ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับความมั่นคงของงาน เช่น การทำสัญญาการจ้างงานที่ชัดเจน จัดทำแผนผังองค์กรที่มีการกำหนดตำแหน่งงานอย่างชัดเจน รวมถึงต้องทำให้พนักงานมั่นใจในความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน ซึ่งในธุรกิจบริการนั้นจะต้องพบปะกับลูกค้าที่หลากหลาย จึงจะต้องทำให้พนักงานมั่นใจในความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดในสถานที่ทำงาน จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงาน

## บรรณานุกรม

- กุลสิรี โค้วสุวรรณ. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. เชียงใหม่: ออเรนท์กรุ๊ป.
- ถิตรัตน์ พิมพารณ, และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). ความสุขในการทำงาน: ความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน  
อุตสาหกรรมบริการ. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 18(2), 113-126.
- นภัสจันท์ มงคลพันธ์. (2560). ความสุขในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลตติยภูมิ. *วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์  
คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า*, 34(2), 87-99.
- พรธนิภา สืบสุข. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ  
ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ* (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร  
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก  
<https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/165196>
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร*, 6, 590-599.
- ยศพร ปัญจเมวัต. (2561). *ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานประจำบริษัท  
แจ่มใสพัลลขิง* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก  
<https://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/63457/1/6074263630.pdf>
- สมศรี ชันชะกิจ. (2557). *การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการของบุคลากรช่วงวัยเบบี้บูมเมอร์ส  
เจนเนอเรชันเอ็กซ์ เจเนอเรชันวาย สำนักงานแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐ  
ประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สราวลี แสงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
เจนเนอเรชัน X และเจนเนอเรชัน Y* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). สืบค้นจาก  
[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5805038014\\_6624\\_5763.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5805038014_6624_5763.pdf)
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2563ก). *บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก  
<https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D8/8D12Nov2020103220.pdf>
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2563ข). *แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2561 – 2565 ฉบับทบทวนรอบปีพ.ศ. 2563*.  
สืบค้นจาก <https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D2/2D14Jan2020084026.pdf>