

## ความสุขในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

บริษัท อลีนตา รีสอร์ท ฟังงา จำกัด

Happiness at Work of Generation X and Generation Y Staff at Aleenta

Resort Phang Nga Company Limited

คุณชัชพร ชำนาญเรือ\* และอรพิน สันติธีรากุล\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงาน เปรียบเทียบความสุขในการทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย บริษัท อลีนตา รีสอร์ท ฟังงา จำกัด ประชากรในการศึกษาคือ ประชากรทั้งหมดของพนักงาน บริษัท อลีนตา รีสอร์ท ฟังงา จำกัด ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีพ.ศ. 2563 จำนวน 96 ราย แบ่งออกเป็นเจนเนอเรชันเอ็กซ์ จำนวน 14 รายและเจนเนอเรชันวายจำนวน 82 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท อลีนตา รีสอร์ท ฟังงา จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 11 ด้าน ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางทั้ง 11 ด้าน

จากการศึกษาความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$  และ  $\bar{X} = 2.80$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 11 ด้านของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.21$ ) ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 3.11$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.07$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.04$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.00$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 2.96$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $\bar{X} = 2.96$ ) ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.89$ ) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.86$ ) และด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 2.79$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานพนักงานเจนเนอเรชันวาย ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.54$ ) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.49$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.02$ ) ด้านความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) ด้านสภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 2.99$ ) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 2.98$ ) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.91$ ) ด้านนโยบายและการบริหาร ( $\bar{X} = 2.69$ ) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.65$ ) และด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 2.57$ )

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ABSTRACT

This study aimed to find the level of happiness at work, to compare the happiness levels and to study the factors affecting happiness at work of Generation X and Generation Y Staff at Aleenta Resort Phang Nga Company Limited. The population for this study were 96 staff who are working in 2020, divided into 14 Generation X staff and 82 Generation Y Staff. The instrument used for data collection was a questionnaire, and the data was analyzed by statistical methods in frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the study found that the overall happiness of staff at Aleenta Resort Phang Nga Company limited was at a moderate level ( $\bar{X} = 2.83$ ). When considering the average level of opinion on the 11 factors affecting happiness at work of staff, it was found that 11 factors were at the moderate level.

The study of overall happiness of Generation X and Generation Y Staff at Aleenta Resort Phang Nga Company Limited were at the moderate level ( $\bar{X} = 3.00$  and  $\bar{X} = 2.80$ , respectively). When considering the average level of opinion on the 11 factors affecting happiness at work of Generation X, it was found that 1 factor was at the high level, namely Responsibility ( $\bar{X} = 3.54$ ) and 10 factors were at the moderate level, namely Working Conditions ( $\bar{X} = 3.21$ ), Achievement ( $\bar{X} = 3.11$ ), Recognition ( $\bar{X} = 3.07$ ), Interpersonal Relationships Superiors ( $\bar{X} = 3.04$ ), Interpersonal Relationship Subordinate ( $\bar{X} = 3.00$ ), The Work Itself ( $\bar{X} = 2.96$ ), Possibility Growth ( $\bar{X} = 2.96$ ), Salary ( $\bar{X} = 2.89$ ), Job Security ( $\bar{X} = 2.86$ ), Company Policy and Administration ( $\bar{X} = 2.79$ ). The average level of opinion on the 11 factors affecting happiness at work of Generation Y, it was found that 1 factor was at the high level, namely Interpersonal Relationship Subordinate ( $\bar{X} = 3.54$ ), and 10 factors were at the moderate level, namely Responsibility ( $\bar{X} = 3.49$ ), Recognition ( $\bar{X} = 3.02$ ), Achievement ( $\bar{X} = 2.99$ ), Possibility Growth ( $\bar{X} = 2.99$ ), Working Conditions ( $\bar{X} = 2.99$ ), The Work Itself ( $\bar{X} = 2.98$ ), Interpersonal Relationships Superiors ( $\bar{X} = 2.91$ ), Company Policy and Administration ( $\bar{X} = 2.69$ ), Job Security ( $\bar{X} = 2.65$ ), and Salary ( $\bar{X} = 2.57$ ).

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งหัวใจหลักคือ การให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือ สิ่งที่จะทำให้ธุรกิจบริการเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ คือ พนักงาน องค์กรต้องปรับการบริหารภายในเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยสร้างอารมณ์ทางบวกที่เปี่ยมไปด้วยพลังงานในการทำงานและเกิดความรู้สึกสนุกสนานในงานขึ้น การเสริมสร้างความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยในการสร้างแรงผลักดันเพื่อให้งานบริการมีคุณภาพ เมื่อพนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงานย่อมจะส่งต่อความสุขนี้ไปยังลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

ในทุก ๆ องค์กรล้วนมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีความต่างในช่วงอายุหรือหลากหลายเจเนอเรชันรวมกัน ซึ่งในปัจจุบันช่วงอายุที่อยู่ในวัยทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และเจเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยทั้งสองเจเนอเรชันนี้มีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง แต่สิ่งที่สำคัญในการที่จะอยู่ร่วมกันภายในองค์กรได้

จะต้องมีการเสริมสร้างความสุขในการทำงาน เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนบวก ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยพลังงานที่ดี โดยองค์กรจะต้องมีการหลอมรวมบุคลากรเพื่อให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน (เมษศิริ ศิริรุ่งเรือง, 2553, น. 30-32)

บริษัท อลิอันดา รีสอร์ท พังงา จำกัด ประกอบกิจการด้านธุรกิจบริการ โดยมีลักษณะเป็น รีสอร์ทและสถานที่พักตากอากาศ เป็นหนึ่งในรีสอร์ทหรูสไตล์บูติก ระดับห้าดาว ในเครืออัครินโฮเทลกรุ๊ป ตั้งอยู่บนหาดนาใต้ ตำบลโคกกลอย อำเภอดงทับทิม จังหวัดพังงา เป็นแบรนด์โรงแรมสัญชาติไทยแท้ เปิดให้บริการเมื่อปีพ.ศ. 2549 ปัจจุบันมีห้องพักและบ้านพักแบบวิลล่าจำนวน 86 ห้อง รองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก เพื่อการเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานในการบริการให้ดียิ่งขึ้น จึงได้ให้ความสนใจในเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการ มีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ไม่มีวันหยุดเหมือนธุรกิจอื่น ๆ มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว มีความละเอียดอ่อนด้านความรู้สึก ผู้ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และเพื่อสร้างความประทับใจความพึงพอใจสูงสุดในการมาใช้บริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย บริษัท อลิอันดา รีสอร์ท พังงา จำกัด เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสุขในการทำงานระหว่างเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย เพื่อนำมากำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาความสุขในการทำงานของพนักงานแต่ละเจเนอเรชันให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรต่อไป

## แนวคิดและทฤษฎี

**แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย** ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1891 อ้างถึงในวินิต วิไลวงษ์วัฒนกิจ, 2551) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยุ้จักอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) ซึ่งสามารถจำแนกความต้องการทางด้านงานบุคคล ได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ (อ้างถึงในอัคริ หล่อเหลี่ยม, 2555, น. 12) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์การเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าตอบแทน (Salary) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) สถานภาพทางอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความมั่นคงในงาน (Security) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision)

แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน Scheef & Thielfoldt (2004, อ้างถึงใน สราวลี แสงแสง, 2559, น. 8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของกลุ่มเจเนอเรชัน ดังนี้

1. เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) คือ กลุ่มคนที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2489 – 2507 เป็นกลุ่มบุคคลที่มองโลกในแง่ของการแข่งขัน ให้ความสำคัญกับการทำงาน มุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของส่วนบุคคลมากกว่าส่วนรวมมีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่ชัด ต้องการความมั่นคงและเคารพต่อกฎระเบียบที่มีอยู่

2. เจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คือ กลุ่มคนที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2508 – 2520 เป็นกลุ่มบุคคลที่รักความเป็นอิสระชอบหาความรู้ด้วยตัวเอง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ชอบสนุกกับงาน มีความสนใจในด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงานและครอบครัว มีความมุ่งมั่นในการทำงานและต้องการความมั่นคง ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้เจเนอเรชันกลุ่มนี้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน

3. เจเนอเรชันวาย (Generation Y) คือ กลุ่มคนที่เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2521 – 2541 เป็นกลุ่มบุคคลที่เกิดในยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มีเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของกลุ่มเจเนอเรชันนี้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือ แต่ในลักษณะการทำงานและชีวิตส่วนตัวนั้น เจเนอเรชันวายมีการมุ่งเน้นที่ทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นเดี่ยว โดยแต่ละบุคคลจะพยายามนำความสามารถพิเศษออกมาเป็นกลยุทธ์ในการทำงาน เน้นในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเดียวกันและในระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้า

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย บริษัท อลิอันต้า รีสอร์ท พังงา จำกัด โดยมีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน 11 ด้านของสคูซีรา ภัทรายุทธวรรตน์ (อ้างถึงใน ยศพร ปัญจมะวัต, 2561) ที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Possibility Growth) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationships Superiors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship Subordinate) ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) และความสุขในการทำงานโดยรวม

### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชากรทั้งหมดของพนักงาน บริษัท อลิอันต้า รีสอร์ท พังงา จำกัด ที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2563 จำนวนทั้งหมด 96 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ปีพ.ศ. ที่เกิด ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน แบ่งเป็น

ส่วนที่ 2.1 แบบสอบถามที่วัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน 11 ด้าน มีข้อคำถาม 22 ข้อ ใช้วิธีการวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 2.2 แบบสอบถามความสุขในการทำงานโดยรวม มีข้อคำถาม 1 ข้อ ใช้วิธีการวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ระดับความเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและมีความสุขในการทำงานโดยรวม ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและมีความสุขในการทำงานโดยรวมของเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย โดยใช้การเปรียบเทียบตารางไขว้

### ผลการศึกษา

#### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 ราย มีช่วงอายุที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2521 – 2541 เจเนอเรชันวาย จำนวน 82 ราย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 ราย มีสถานภาพสมรส จำนวน 50 ราย ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดพังงา จำนวน 84 ราย ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 78 ราย ปฏิบัติงานที่แผนกครัว จำนวน 22 ราย มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี จำนวน 62 รายและมีระดับรายได้ 10,000 - 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 83 ราย

#### ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1. วิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและมีความสุขในการทำงานโดยรวม

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท อลีนตา รีสอร์ท พังงา จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน พบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แก่กุล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

การศึกษาความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท อลีนตา รีสอร์ท พังงา จำกัด พบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. วิเคราะห์ระดับความเห็นของเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและมีความสุขในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากของเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย พบว่า ทั้งสองเจนเนอเรชันให้ความสำคัญต่อปัจจัยไม่เหมือนกัน ได้แก่ เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ส่วนเจนเนอเรชันวาย มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน เหมือนกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานทั้งสองเจเนอเรชันมีระดับความสุขในการทำงานโดยรวมระดับปานกลางเหมือนกัน ซึ่งเจเนอเรชันเอ็กซ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เจเนอเรชันวาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80

## อภิปรายผลการศึกษา

### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความสุขในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากระดับความเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นักรบ รังวงศ์และคนอื่นๆ (2546) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อลิตา รีสอร์ท พังงา จำกัด มีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นักรบ รังวงศ์และคนอื่นๆ (2546) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561) ที่พบว่าพนักงานในธุรกิจโรงแรมและพนักงานในธุรกิจคมนาคมขนส่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีความสุขในการทำงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใน 2 ธุรกิจที่เหลือในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการเป็นงานที่ค่อนข้างกดดัน พนักงานจะได้รับแรงกดดันจากการบริการมากกว่างานชนิดอื่น ๆ

### ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความสุขในการทำงานโดยรวมของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและความสุขในการทำงานโดยรวม ของทั้งสองเจเนอเรชันโดยรวม มีความคล้ายกันในหลายด้าน เช่น ความคิดเห็นของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เหมือนกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน แต่ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความคิดเห็นของเจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ที่มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่

เจนเนอเรชันเอ็กซ์ มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเห็น เนื่องด้วยเจนเนอเรชันเอ็กซ์ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในช่วงระยะกลางของการทำงาน มีลักษณะขยันขันแข็ง และชอบการทำงานแบบพึ่งพาตนเอง เน้นการทำงานคนเดียว มักให้ความสำคัญกับหน้าที่และความรับผิดชอบทั้งในเรื่องงานและครอบครัวเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อีรภัทร ทองคำ (2564) ที่ทำการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในกรุงเทพมหานคร X Y และ Z และพบว่า เจเนอเรชัน X ให้ความสำคัญกับหน้าที่ความรับผิดชอบมากที่สุด เจเนอเรชัน Y ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และเจเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

เจนเนอเรชันวาย มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะลักษณะของคนเจนเนอเรชันวาย ที่ชื่นชอบการทำงานเป็นทีม คนกลุ่มนี้ไม่ชอบที่จะนั่งทำงานอยู่คนเดียว ชอบการทำงานที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา บำเพ็ญบุญ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย คือ วัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงาน โดยการได้รับการยอมรับนับถือ และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550 อ้างถึงในอัจจิมา บำเพ็ญบุญ, 2559) ที่พบว่า Gen Y จะมุ่งเน้นความสัมพันธ์การทำงานเป็นทีม เพราะมองทุกคนเป็นเพื่อนไม่ขัดแย้งขัดขากัน

ความสุขในการทำงานโดยรวม ซึ่งพบว่า พนักงานทั้งสองเจนเนอเรชันมีความสุขในการทำงานต่อด้านภาพรวม ความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยด้านภาพรวมความสุขในการทำงาน เจเนอเรชันเอ็กซ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเจนเนอเรชันวาย ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรพรธม ชื่นสงวน (2554) ที่พบว่า ช่วงกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี มีความสุขในการทำงานมากกว่าช่วงอายุกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากอาจเป็นเพราะ ช่วงวัยกลางคนเป็นช่วงที่คนทั่วไป มีช่วงเวลาการทำงานมาระยะหนึ่ง มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือประสบความสำเร็จในวิชาชีพ ตำแหน่ง มีรายได้สูง

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย บริษัท อลิอันต้า รีเสิร์ทพังกา จำกัด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากเจนเนอเรชันเอ็กซ์ชอบสนุกกับงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ชอบที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงควรกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงานที่มอบหมาย พร้อมทั้งกรอบระยะเวลากำหนดส่งงานให้ชัดเจน โดยเป็นงานที่มีลักษณะที่ท้าทายความรู้ ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกสนุกกับงานที่ทำและแสวงหาทักษะความรู้เพิ่มเติม เพื่อลดปัญหาความเบื่อหน่ายจากการทำงาน และช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเจนเนอเรชันวายมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากเจนเนอเรชันวายมุ่งเน้นที่ทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเดี่ยว เน้นในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเดียวกันและในระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้า ดังนั้นองค์กรควรจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม ที่เน้นการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร ให้ความช่วยเหลือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น กิจกรรมประกวดกระทงและการประกวดนางนพมาศประจำปี กิจกรรมกีฬาประจำปี เป็นต้น เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม กระชับความสัมพันธ์ให้มีความสนิทสนมกลมเกลียวภายในองค์กรมากยิ่งขึ้นและเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กร ตลอดจนมีการยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลเสริมสร้างให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

## บรรณานุกรม

- ธีรภัทร์ ทองคำ. (2564). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชัน X Y และ Z ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 9(3), 56 – 68
- นักรบ รักรวงศ์, ภิเชก จัทรเอี่ยม, และวันทนีญ ภูมิภัทร. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- พัชรพรรณ ชื่นสงวน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวงจืดวิญญาน ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง และความสุขในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- เมษศจี ศิริรุ่งเรือง. (2553). *ทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มเจเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) และกลุ่มเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการทำการตลาดแบบฟิงค์แตกรัง (Buzz marketing)* (สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ยศพร ปัญจมะวัต. (2561). *ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานประจำ บริษัทแจ่มใสพัลลขิง* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- วินิต วิไลวงษ์วัฒนพิง. (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2561). *การศึกษาความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 21(1), 259 - 275
- สราวลี แสงแสวง. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจเนอเรชัน X และเจเนอเรชัน Y* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อัจฉิมา บำเพ็ญบุญ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย. วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 97-104.
- อัครี หล่อเหลี่ยม. (2555). *แรงจูงใจของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการตัดสินใจเข้าทำงานองค์กรของ รัฐกรณีศึกษาอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).