

ทัศนคติในการทำงานของพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย  
ในจังหวัดเชียงราย

Work Attitude of Generation X and Generation Y Employees in Chiangrai Province

นางสาว ศรีณยา จ่อนเจริญ

อีเมล: Sodama\_3@hotmail.com

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์

อีเมล: pityatida@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทัศนคติในการทำงานของพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงรายว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นพนักงานที่อยู่ในกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย ในตัวอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และสถิติ t-test ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีอายุระหว่าง 18-37 ปี ร้อยละ 59.75 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 38 – 52 ปีร้อยละ 40.25 สถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี ร้อยละ 40.7 ปัจจัยด้านต่างๆในองค์กร ได้แก่ ด้าน KPI ขององค์กรชัดเจนต่อการประเมินผลสำเร็จ ด้านผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมและความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ด้านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี สำหรับทัศนคติด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี ด้านพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี และด้านบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้

โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด จากปัจจัยและทัศนคติ  
ด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้มีนัยสำคัญที่ระดับน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้าน  
ต่างๆในองค์กรที่กล่าวมานั้น มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับในด้านทัศนคติต่างๆในองค์กร ที่กลุ่ม  
ตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันมากของกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นคือ ความต้องการ  
ทำงานที่องค์กรของตนเองในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป) และด้านบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้โอกาส  
ให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด

จากผลสรุปที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่น  
วายมีมุมมองด้านปัจจัยในการปฏิบัติงานและด้านทัศนคติในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยยะ  
สำคัญในหลายๆด้าน งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากร  
บุคคลที่มีช่วงอายุต่างกันองค์กร เช่นการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถด้านการบริหาร  
ความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชั่น(Generation Competency) เพื่อเป็นแนวทางในการเสริม  
ความสามารถในการรับรู้ เรียนรู้ และเข้าใจในความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชั่น และปรับตัวให้  
สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** ทัศนคติในการทำงาน / เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ / เจนเนอเรชั่นวาย

## **Abstract**

This research aims to study the work attitude of Generation X and Generation Y employees and compares work attitude between Gen X employees and Gen Y employees in Chiangrai province. The sample was based on generation X and generation Y employees in Mueang Chiangrai District, Chiangrai. The sample size in this study was 400 and the sample unit were confined to those employees whose age between 18-37 and 38-52. Questionnaires were used as a tool to collect data. The descriptive statistics used were frequency, percentage, and mean. T-test was used to test the hypotheses at the 0.05 significant levels.

The result from the study revealed that in terms of factors and work attitude that both of generation attached much weight to the aspects of the organizations use KPIs at multiple levels to evaluate their success at reaching targets, relationship with coworkers and supervisors, working as team working, understanding organizational culture, career advancement and feeling ready to cope with future changes had effect on the attitude of the workers. The workplace attitude that both generations provided were significantly different were demanding for work in their

organization in the long term and encouraging them to have the opportunity to fulfill their full potential.

As mentioned previously, the overview result indicated that concerning factors and attitudes, Gen X employees and Gen Y employees view the key generational factor and attitude differently in many ways. The implications of this study can also be used as a guide for management and practitioners to effectively understand and manage generation differences in today's changing work environments.

**Keywords:** Work attitude / Generation X / Generation Y

## บทนำ

ปัจจุบันพบว่าโครงสร้างประชากรในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรต่างๆ กำลังเผชิญหน้ากับความแตกต่างระหว่างช่วงวัย(Generation) การบริหารความหลากหลายด้านช่วงวัยของพนักงานในองค์กร (Generation Diversity) จึงเริ่มมีบทบาทในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เมื่อแบ่งจำนวนประชากรในแต่ละช่วงวัย กลุ่มคนที่อยู่ในตลาดแรงงานคือกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (อายุ 38-52ปี) และเจนเนอเรชั่นวาย (อายุ 18-37 ปี) เป็นหลัก (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559) ในแต่ละกลุ่มคนมีลักษณะนิสัย ทักษะ ค่านิยม และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการทำงานแตกต่างกัน กลุ่มคนในแต่ละเจนเนอเรชั่น จะมีการเรียนรู้หรือได้พบกับเหตุการณ์ผ่านวิถีการมองโลกและดำเนินชีวิตในยุคสมัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน หล่อหลอมเป็นความคิดและประสบการณ์ ซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกต่างของบุคลิกในเชิงความคิด พฤติกรรม ตลอดจนแนวทางในการทำงาน ทำให้มีความต้องการ แรงจูงใจ และความคาดหวังแตกต่างกันออกไปด้วย ผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในองค์กร จากการสำรวจของอีไอซีกับกลุ่มตัวอย่างราว 7,500 ราย พบว่า กว่าครึ่งของกลุ่มเจนวาย เคยเปลี่ยนงานมาแล้ว 2-3 ครั้ง แม้ว่าจะเพิ่งอยู่ในตลาดแรงงานไม่ถึงสิบปี ในขณะที่ ครึ่งหนึ่งของกลุ่มคนเจนเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ (อายุ 52-71 ปี) ซึ่งอยู่ในตลาดแรงงานมานานกว่าหลายสิบปีกลับยังทำงานอยู่ในที่ทำงานแรกหรือที่ที่สอง (ทับขวัญ, 2014) นอกจากนี้จำนวนคนวัยทำงานรุ่นเจนเนอเรชั่นวายจะมีสัดส่วนถึง 80% ของแรงงานทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า กล่าวคือการเติบโตในองค์กรของคนเจนเนอเรชั่นวายเกิดขึ้นพร้อมกับการทยอยเกษียณออกไปจากองค์กรของพนักงานรุ่นก่อนหน้า

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมานั้นรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรและนโยบายต่างๆ ที่ออกมาจะรองรับคนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์โดยส่วนมาก เมื่อเจนเนอเรชั่นวายเริ่มมีบทบาทมากขึ้นจึงนำไปสู่ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างเจนเนอเรชั่นในการทำงานร่วมกัน (Generational Differences at Work) ซึ่ง

กำลังเป็นประเด็นสำคัญที่สร้างความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะฉะนั้นแนวทางป้องกันและแก้ปัญหาดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการความหลากหลายด้านช่วงวัยของพนักงานในองค์กร

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่งเน้นศึกษาไปยังกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเจนเนอเรชั่นวาย ว่ามีทัศนคติต่อการทำงานที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้เข้าใจถึงความแตกต่างของทัศนคติในคนแต่ละรุ่น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ออกแบบ หรือปรับเปลี่ยน โครงสร้างต่างๆ ให้มีความเหมาะสมต่อองค์กร และวางแผนกลยุทธ์เพื่อเชื่อมความแตกต่างได้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงรายว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

#### ขอบเขตการวิจัย

##### 1. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่มีอายุระหว่าง 18-52 ปี ซึ่งเป็นประชากรที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายที่ประกอบอาชีพอยู่ในจังหวัดเชียงราย

##### 2. ขอบเขตเวลา

เดือนมกราคม 2561 – เดือนพฤษภาคม 2561

#### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่องทัศนคติในการทำงานของพนักงานประจำเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor
3. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น (การแบ่งลักษณะบุคคลตามช่วงเวลา)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความโน้มเอียงในทางบวกหรือลบ ที่บุคคลจะตอบสนองต่อเป้าหมายบุคคลหรือเหตุการณ์ ทัศนคติจะสะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่รอบ เช่น ตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงาน และสังคม เป็นต้น โดยที่บุคคลอาจจะแสดงออกด้วยความตั้งใจหรือความเคยชิน ทัศนคติจึงมีลักษณะเป็นระดับความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะเห็นได้จากปฏิกิริยาโต้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นระดับทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

องค์ประกอบของทัศนคติ (Components of attitudes)

ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

ความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นแหล่งความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราวใดเรื่องหนึ่งซึ่งมีการประมวลข้อมูลและมีเหตุผลประกอบการใช้ภูมิปัญญาและวิจารณญาณ

ความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนของอารมณ์และความรู้สึก ซึ่งความรู้สึกอาจจะนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมที่ได้แสดงออกมาได้ ๆ ก็ได้

พฤติกรรม (Behavioral) คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นทัศนคติที่แสดงออกโดยการกระทำ

ทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติของคนที่ทำงานร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันขององค์กร โดยทัศนคติที่มีต่องานและต่อองค์กร จะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ทุ่มเท และคุณภาพในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ ทัศนคติของบุคคลต่อเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ประเด็นสำคัญในการศึกษาทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มี 3 ประเภทคือ

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติของคนๆหนึ่งที่มีต่องานของเขา

การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จในงาน แต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วน ๆ อย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียว หรือการนำเสนอซึ่งความคิดในการดำเนินการตามกระบวนการนั้น เป็นการรับรู้ในเชิงจิตวิทยาว่าตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่าอย่างไรต่อความสำเร็จในงานที่มีส่วนร่วมทำ

การผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึงการเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีระดับความเป็นเจ้าของหรือมีส่วนร่วมในองค์กรให้สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

## 2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ซึ่ง McGregor (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจที่รวมการจูงใจภายนอกและภายในไว้ด้วยกัน และได้จำแนกทฤษฎีในการควบคุม การปฏิบัติงาน และเป็นการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานไว้ 2 ทฤษฎี คือ

ทฤษฎี X กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเกียจคร้านไม่ชอบทำงาน ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงานแต่ต้องการความมั่นคงสูง ซึ่งวิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานจึงต้องใช้วิธีบังคับหรือข่มขู่ ซึ่งลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X นี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส แต่ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดมีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านรางวัลและผลประโยชน์อื่นๆ การใช้ระเบียบ หน้าที่ และคุกคามด้านการลงโทษที่ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจคือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐาน เท่านั้น

ในขณะที่ทฤษฎี Y กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานชอบที่จะทุ่มเทกำลังกายใจให้กับงาน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ไม่ชอบการข่มขู่บังคับ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นของตัวเอง ชอบคำพูดที่เป็นมิตร และทำงานตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน ซึ่งลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของบุคคล อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง โดยเชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อม และการใช้แนวทางที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง และเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน เช่นถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ X มากกว่าลักษณะ Y ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด (Closed Control) แต่ถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ Y มากกว่าลักษณะ X ต้องให้อิสระควบคุมตนเองและมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) (ผกาวิ สุวงศ์, 2554)

### 3. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมายของแรงจูงใจไว้ ดังนี้ นิคิชและวิลเลียม (โศกษา อรัญวัฒน์.2550: 197: แปลจาก Kinichi; &Williams. 2008 ) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการจะกลายเป็นแรงจูงใจ และแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม นอกจากนี้สตีเฟน (Stephen P. Robbins, 1993) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า คือความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

แนวคิดที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แมคคลีแลนด์ (สุรศักดิ์ วัฒนชัยวัฒนากุล 2553: ออนไลน์; อ้างอิงจาก McClelland. 1998: 167) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลจะเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงเกิดขึ้นและพัฒนาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน ในทางสังคมบุคคลมีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการคือ

ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) คือความต้องการที่จะทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีเป้าหมายในการทำงานสูง และมีความมุ่งมั่นในเรื่องของความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล

ความต้องการอำนาจ (Need for Power) คือความต้องการที่จะสร้างอิทธิพล และต้องการอำนาจที่จะมีส่วนควบคุมบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจมี 2 ลักษณะ คืออำนาจบุคคล และ อำนาจสถาบัน

ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) คือความต้องการที่จะรักษามิตรภาพระหว่างบุคคลให้ใกล้ชิดและยั่งยืน

ความต้องการ 3 ประการนี้ในแต่ละบุคคลจะมีความต้องการในแต่ละด้านไม่เท่ากัน ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของบุคคลนั้นได้

### 4. แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น (การแบ่งลักษณะบุคคลตามช่วงเวลา)

เป็นการที่ใช้อธิบายความแตกต่างของคนต่างรุ่น โดยแบ่งเจนเนอเรชั่นตามช่วงปีเกิด ทฤษฎีเจนเนอเรชั่นประกอบด้วย 4 รุ่นหลัก ได้แก่ ไชเลนส์เจนเนอเรชั่น(Gen S) เบบี้บูมเมอร์(Gen B) เจเนอเรชั่นเอ็กซ์(Gen X) และเจนเนอเรชั่นวาย(Gen Y) โดยปัจจุบันคนเจนเนอเรชั่นวายมีสัดส่วนสูงสุด คือ

ร้อยละ 39 รองลงมา คือ กลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ร้อยละ 27 ของประชากรโลกทั้งหมด (รายงาน  
สุขภาพคนไทย, 2559) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่น  
วาย ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของคนแต่ละกลุ่ม ดังนี้

#### เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X)

คือคนที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2509-2523 ลักษณะที่โดดเด่นของคนรุ่นนี้ คือ มีความมั่นใจใน  
ตนเองสูงมาก ชอบทำงานแบบ Work smart, not harder จึงทำให้พวกเขาชอบการเปลี่ยนแปลง แต่มี  
ชีวิตที่สมดุลกันระหว่างงานกับชีวิต (Work-Life balance) และเชื่อว่า การทำงานหนักเพื่อการหาเงิน  
และนำเงินที่ได้ไปใช้ในการพักผ่อน คนรุ่นนี้จะถูกสอนจากกลุ่มคนรุ่น Gen S , Gen-B ให้รู้ถึงการ  
ประหยัด การอดทน เน้นให้เรียนหนังสือเพื่ออนาคต เน้นให้ทำงานกลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ  
มากกว่างานเอกชน หรือ บางคนก็หันมาเปิดกิจการตัวเอง คนกลุ่มนี้ก็จัดอยู่ในกลุ่มสร้างเนื้อสร้าง  
ตัวสร้างครอบครัวเพื่อวางรากฐานให้กับลูกหลานและคนรุ่นต่อไป

Motivation factor ของคนกลุ่มนี้ คือการวางรากฐานที่สำคัญให้กับครอบครัว ดังนั้นความ  
มั่นคง ความแน่นอนในองค์กรจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะทำให้คนกลุ่มนี้ทำงานให้กับบริษัท

#### เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

คือคนที่เกิดอยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2524-2543 คนกลุ่มนี้กำลังจะเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ  
ขององค์กรต่างๆในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ คนกลุ่มนี้เติบโตขึ้นมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง  
และค่านิยมที่แตกต่างระหว่างรุ่นปู่ย่าตายาย กับ รุ่นพ่อแม่ ซึ่งคนรุ่นนี้ถือเป็นกลุ่มวัยรุ่นตอนปลาย  
และ วัยทำงาน ในตอนนี้ที่อยู่ท่ามกลางความผันผวนในหลายๆด้านทั้งการเมือง การศึกษา เศรษฐกิจ  
ต่างๆ รวมไปถึงความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ตลอดเวลา  
การเดินทางที่รวดเร็ว ความสะดวกในชีวิตประจำวันจากเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ  
ดังนั้นทัศนคติ คุณลักษณะของคนรุ่นนี้จึงมีแนวโน้มคล้ายคลึงกับเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงต่างๆที่  
เกิดขึ้น ซึ่งนำไปสู่การใช้ชีวิตที่รวดเร็ว เป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับและความเข้าใจ  
ชอบทำอะไรที่ทำหาย มีความอยากรู้อยากเห็นแต่ในขณะเดียวกันก็มีความอ่อนไหวต่อสิ่งเร้าได้  
ชอบเทคโนโลยี

ด้านการทำงาน คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ ไม่ต้องการ  
คำแนะนำ แต่ให้ความใส่ใจกับความสำเร็จงานหรือความท้าทายของงานมากกว่าวิธีการทำงาน คน  
กลุ่มนี้เมื่อไปอยู่ในที่ทำงานที่มีคน Gen X อยู่ด้วยมักจะเกิดความขัดแย้งเนื่องจากคนกลุ่มนี้ไม่เคารพ  
บุคคลตามอายุแต่จะเคารพเพราะยอมรับตัวตนของบุคคลนั้น คนกลุ่มนี้ชอบการทำงานเป็นทีมซึ่งมี  
ความแตกต่างจากกลุ่ม Gen-X ที่ชอบทำงานคนเดียว ไม่ชอบทำตามกฎระเบียบ ยอมรับการ  
เปลี่ยนแปลงได้ และชอบเทคโนโลยี (Howe and Strauss, 2000)



Motivation factor ของคนกลุ่มนี้ คือการเลือกที่จะทำให้สิ่งที่ตนเองมีความสุข ความถึงพอใจ หรือมีอิสระในการทำงานเป็นอันดับแรก

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการศึกษาทัศนคติในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร ชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) ได้ศึกษาทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร:กรณีศึกษาพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิษณุดา ศิริสาคร (2556) ที่ทำการศึกษาทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานกรณีศึกษาบริษัทเมคโทรนิค(ประเทศไทย)จำกัด โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และการศึกษาของวีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ที่ทำการศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้ศึกษาทัศนคติในการทำงานแล้ว สุภกิตต์ กิจประพฤษกุล (2555) ยังได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานที่ทำงานอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงราย ทั้งหมด 400 คน โดยแบ่งเป็นภาคเอกชน 200 คน และภาครัฐบาล 200 คน โดยนำแบบสอบถามไปแจกตามสถานที่ทำงานต่างๆ อาทิเช่น ธนาคาร โรงพยาบาล ศูนย์ราชการ บริษัทห้างร้านต่างๆที่ตั้งอยู่ในตัวเมืองเชียงราย และเก็บกลับคืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ปลายปิดชนิดเลือกคำตอบ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่างๆในองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมิน 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ทัศนคติด้านต่างๆในองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมิน 5 ระดับ (Rating Scale)

หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำไปลงรหัสโปรแกรมทางสถิติ(SPSS) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ในส่วนที่ 1 ใช้ค่าร้อยละ(Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ในแบบสอบถามส่วนที่ 2

และ ใช้เครื่องมือค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากรเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	อายุ 18-37 ปี (Gen Y)		อายุ 38-52 ปี (Gen X)		รวม จำนวน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
รัฐ	127	63.5	73	36.5	200
เอกชน	112	44	88	56	200
รวม	239	59.7	161	40.3	400

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างทำงานในสถานที่ราชการ 200 คน และเอกชน 200 คน โดยมีอายุระหว่าง 17-36 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และอายุระหว่าง 37-52 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

### ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านต่าง ๆ ในองค์กร

ในการวิเคราะห์ตารางที่ 2 ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05\* จะมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติด้านต่าง ๆ ในองค์กร ด้วยวิธี T-test

ทัศนคติ	Sig. (2-tailed)	
	X	Y
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าจะได้รับการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนา สม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่	.040*	.804
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าทีมผู้บริหารปัจจุบันจะสามารถพาองค์กร ให้เติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง	.105	.843
3. ข้าพเจ้าเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี	.007*	.001*
4. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายปัจจุบัน	.039*	.809
5. วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงาน ใน 3 – 5 ปีข้างหน้า	.014*	.817

6. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร	.290	885
7. พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	.004*	.062
8. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่จะบอกเพื่อน ๆ ทุกคนว่า ข้าพเจ้าเป็น พนักงานขององค์กร	.009*	218
9. ข้าพเจ้าพอใจกับบรรยากาศของการทำงานในองค์กร	.061	.073
10. ข้าพเจ้าพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร	.005*	.035*
11. ข้าพเจ้ามักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	.045*	.240
12. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือกันอย่างจริงจัง และหาแนวทางแก้ปัญหาหากจะโทษกันและกัน	.054	.403
13. การทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี	.038*	.000*
14. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ เพื่อนร่วมงาน	.047*	.763
15. บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	.000*	.139
16. บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง	.097	.002*
17. ข้าพเจ้าต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป)	.189	.139
18. บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ได้รับความก้าวหน้าในงานและรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในชีวิตที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนี้	.456	.069
19. บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด	.048*	.013*
20. ท่านคิดว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	.179	.385

\*มีนัยสำคัญที่ระดับน้อยกว่า 0.05

ผลการศึกษาจากตารางที่ 2 พบว่าทัศนคติด้านต่างๆที่ทั้งสองเจนเนอเรชันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือทั้งสองเจนเนอเรชันมีความคิดเห็นด้านทัศนคติแตกต่างกันในด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี ด้านความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี และด้านบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด ตารางที่ 3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยของทัศนคติด้านต่าง ๆ ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย

ทัศนคติด้านต่าง ๆ ในองค์กร	Mean	
	Gen X	GEN Y
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าจะได้รับการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่	3.44	3.83
2.ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าทีมผู้บริหารปัจจุบันจะสามารถพา องค์กรให้เติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง	3.78	3.81
3.ข้าพเจ้าเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี	3.74	3.87
4. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายปัจจุบัน	3.65	3.73
5. วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานใน 3 – 5 ปีข้างหน้า	3.57	3.79
6. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของ วัฒนธรรมองค์กร	3.12	3.21
7.พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ๆ ได้ อย่างอิสระ 0.25	3.38	3.63
8.ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่จะบอกเพื่อน ๆ ทุกคนว่าข้าพเจ้าเป็นพนักงานขององค์กร	3.63	3.77
9.ข้าพเจ้าพอใจกับบรรยากาศของการทำงานในองค์กร0.25	3.57	3.79
10.ข้าพเจ้าพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร	3.68	3.89
11.ข้าพเจ้ามักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.72	3.83
12.เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานจะ ปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจ และหาแนวทางแก้ปัญหามากกว่าจะโทษกันและกัน	3.70	3.88
13.การทำงานเป็นทีม (Team Working)มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี 0.31	3.38	3.69
14.ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.66	3.80
15.บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	3.72	3.79
16.บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง	3.53	3.73
17.ข้าพเจ้าต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป)	3.65	3.23
18.บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ได้รับความก้าวหน้าในงานและรู้สึกว่าจะมีความ มั่นคงในชีวิตที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนี้	3.42	3.53

19.บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด	3.34	3.79
20.ท่านคิดว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	3.72	3.71

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 3 พบว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเจนเนอเรชันให้ค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยที่ต่างกันมากที่สุด ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด ซึ่งเป็นด้านที่กลุ่มคนเจนเนอเรชันวายให้คะแนนค่าเฉลี่ยมากกว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ รองลงมาคือ ด้านความต้องการทำงานที่องค์กรของตนในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป) ซึ่งเป็นด้านที่กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ให้คะแนนค่าเฉลี่ยมากกว่าเจนเนอเรชันวาย และด้านความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยของทัศนคติด้านต่าง ๆ ในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวายที่ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล และเอกชน

ทัศนคติ		Mean	
		Gen X	Gen Y
1.ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าจะได้รับการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่	รัฐบาล	3.67	3.88
	เอกชน	3.44	3.83
2.ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าทีมผู้บริหารปัจจุบันจะสามารถพา องค์กรให้เติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง	รัฐบาล	4.00	3.79
	เอกชน	3.78	3.81
3.ข้าพเจ้าเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี	รัฐบาล	4.08	3.91
	เอกชน	3.74	3.87
4. วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายปัจจุบัน	รัฐบาล	3.93	3.74
	เอกชน	3.45	3.63
5. วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ เป้าหมายของหน่วยงานใน 3 – 5 ปีข้างหน้า	รัฐบาล	3.90	3.76
	เอกชน	3.57	3.79
6. ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของ วัฒนธรรมองค์กร	รัฐบาล	3.92	3.65
	เอกชน	3.12	3.21

7.พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ	รัฐบาล	3.82	3.62
	เอกชน	3.38	3.63
8.ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่จะบอกเพื่อน ๆ ทุกคนว่าข้าพเจ้าเป็นพนักงานขององค์กร	รัฐบาล	4.00	3.88
	เอกชน	3.63	3.77
9.ข้าพเจ้าพอใจกับบรรยากาศของการทำงานในองค์กร	รัฐบาล	4.08	3.79
	เอกชน	3.57	3.79
10.ข้าพเจ้าพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร	รัฐบาล	4.01	3.91
	เอกชน	3.30	3.68
11.ข้าพเจ้ามักจะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	รัฐบาล	4.19	3.83
	เอกชน	3.72	3.83
12.เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจและหาแนวทางแก้ปัญหามากกว่าจะโทษกันและกัน	รัฐบาล	4.11	3.82
	เอกชน	3.70	3.88
13.การทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี	รัฐบาล	4.15	3.80
	เอกชน	3.38	3.69
14.ท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	รัฐบาล	3.79	3.87
	เอกชน	3.66	3.80
15.บุคลากรในองค์กรของท่านเปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	รัฐบาล	4.08	3.74
	เอกชน	3.72	3.79
16.บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง	รัฐบาล	3.75	3.69
	เอกชน	3.53	3.73
17.ข้าพเจ้าต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป)	รัฐบาล	4.14	3.36
	เอกชน	3.65	3.23
18.บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้รับความก้าวหน้าในงานและรู้สึกว่ามีชีวิตที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้	รัฐบาล	3.81	3.54
	เอกชน	3.42	3.53

19.บุคลากรได้รับการส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติ หน้าที่ตามศักยภาพ อย่างเต็มความสามารถและความถนัด	รัฐบาล	3.99	3.72
	เอกชน	3.34	3.79
20.ท่านคิดว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	รัฐบาล	4.19	3.77
	เอกชน	3.72	3.71

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4 พบว่า ทศนคติต่างๆ ในองค์กร ที่กลุ่มตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยที่ แตกต่างกันมากของกลุ่มเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงินเนอเรชั่นวาย กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในหน่วยงาน ของรัฐบาล และเอกชน โดยหัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้ค่าเฉลี่ยที่ต่างกันมาก ได้แก่ ด้านความต้องการ ทำงานที่องค์กรของตนในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป) กลุ่มที่ทำงานหน่วยงานของรัฐบาล และเอกชน เงิน เนอเรชั่นเอ็กซ์ได้ให้คะแนนค่าเฉลี่ยมากกว่าเงินเนอเรชั่นวาย ด้านบุคลากร ได้รับการส่งเสริมให้ โอกาสให้ได้ปฏิบัติ หน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด กลุ่มที่ทำงาน หน่วยงานของเอกชน เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ได้ให้คะแนนค่าเฉลี่ยน้อยกว่าเงินเนอเรชั่นวาย และด้าน คิดว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง กลุ่มที่ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ให้คะแนน ค่าเฉลี่ยมากกว่าเงินเนอเรชั่นวาย

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อการทำงานของพนักงานประจำในเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์และเงิน เนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงราย สามารถนำผลวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบด้านปัจจัยและทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสองเงินเนอเรชั่นว่ามีความคิดเห็นหรือมุมมองด้านปัจจัยและทัศนคติในการทำงานแตกต่างกัน หรือไม่ จากการทดสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีมุมมองต่อทัศนคติในการทำงานแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการได้รับการ ส่งเสริมให้โอกาสให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามศักยภาพอย่างเต็มความสามารถและความถนัด และด้าน ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร (ตารางที่2) ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานได้มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมโดยรวม ด้านสมาชิกในทีม มีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานทำให้ภารกิจ ของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว และการทำงานที่ตรงกับความสามารถ ทำให้เลือกได้ว่าจะทำงานอะไร เพราะทุกคนต้องแบ่งหน้าที่กันให้ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ทำงานออกมาได้ดี

นอกจากการเปรียบเทียบด้านปัจจัยและทัศนคติด้วย t-test แล้ว งานวิจัยนี้ยังได้หาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเจนเนอเรชั่นทั้งสองที่กำลังทำงานอยู่ในองค์กร ว่าทัศนคติด้านใดที่กลุ่มตัวอย่างในแต่ละเจนเนอเรชั่นให้ความสำคัญระดับมาก ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นว่าทีมผู้บริหารปัจจุบันจะสามารถพาองค์กรให้เติบโตต่อไปได้ตามเป้าหมายและมั่นคง การเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี และการเชื่อมั่นว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ในขณะที่ทัศนคติที่กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร การปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา การเชื่อมั่นว่าจะได้รับการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ อย่างไรก็ตามทัศนคติที่กลุ่มคนทั้งสองเจนเนอเรชั่นให้ระดับความสำคัญมากเหมือนกัน คือด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน การเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี และการปรึกษาหารือกันเมื่อมีปัญหาหากจะโทษกันและกัน (ตารางที่ 3)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลด้านทัศนคติในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐบาลและพนักงานเอกชนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และวาย (ตารางที่ 4) ทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐบาลและเอกชนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ให้คะแนนค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานรัฐบาลและเอกชนเจนเนอเรชั่นวาย คือ ความต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ในระยะยาว (5 ปีขึ้นไป) และเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่นั้นมีความมั่นคง แสดงให้เห็นว่าคนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานที่สำคัญให้กับครอบครัว มีความอดทนอดกลั้น เนื่องจากในช่วงชีวิตของคนยุคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์นั้น มีความยากลำบากกว่าและไม่สะดวกสบายเหมือนในยุคเจนเนอเรชั่นวาย จึงมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กรใดองค์กรหนึ่งมากกว่า และมักจะไม่เปลี่ยนงานหากไม่จำเป็นดังนั้นความมั่นคง ความแน่นอนในองค์กรจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะทำให้คนกลุ่มนี้ทำงานให้กับบริษัท ซึ่งจะแตกต่างจากคนกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย กล่าวคือเป็นกลุ่มคนที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบ คนกลุ่มนี้รักความก้าวหน้า แต่ไม่วางแผนระยะยาว ไม่มีความอดทน แต่มีความคาดหวังสูง ทำให้มีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าคนรุ่นเก่า (สุรศักดิ์ คุชฎีเมธา, 2556; อ้างอิงจาก รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ: 598) กลุ่มคนยุคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และวาย มีความเหมือนกันในการที่พยายามและชอบศึกษาสิ่งใหม่ๆ แต่คนกลุ่มยุคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์อาจมีการปรับตัวที่ยากหรือช้ากว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย โดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยี ดังนั้นด้านความต้องการทำงานในระยะยาวและความเชื่อมั่นว่าองค์กรของตนเองมีความมั่นคงตามที่ได้กล่าวไปข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์จะมีความอดทนอดกลั้นในการทำงาน แต่กลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายจะมีความอดทนน้อยกว่าและพร้อมจะย้ายงานไปที่ใหม่ทันทีที่มองว่ามีความสอดคล้องกับแนวทางที่ตนเองต้องการ หรือผลตอบแทนที่คุ้มค่ากว่า



## ข้อเสนอแนะ

1.ควรมีการศึกษาทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานประจำในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายในจังหวัดเชียงราย กับภูมิภาค หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถมาเปรียบเทียบแต่ละภูมิภาคมีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่คล้ายกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

2.บริษัทหรือองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ทั้งด้านปัจจัยและทัศนคติ ไปปรับใช้ให้เข้ากับกลุ่มคนทั้งสองเจนเนอเรชั่น เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

3.บริษัทหรือองค์กรสามารถปรับหรือออกแบบการทำงาน หรือสวัสดิการเข้าให้กับกลุ่มเจนเนอเรชั่นทั้งสองกลุ่มเพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

## รายการอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, สถิติประชากรและบ้าน. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2561, จาก

[http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php)

ทับขวัญ ทองจำปา. (2014). เมื่อ Gen Y ครองตลาดแรงงาน บริษัทต้องปรับตัวอย่างไร: หนังสือพิมพ์

กรุงเทพธุรกิจ คอลัมน์มองอีกมุม, จาก

<https://www.scbeic.com/th/detail/product/472>

สมยศ นาวิการ. (2539). ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า) จำกัด.

ผกาวิ สุวงศ์. (2554). ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2561,

จาก <http://krupp446.blogspot.com/>

โศภษา อรัญวัฒน์.การจูงใจ. (2549). หลักการจัดการ.เบญจมาภรณ์ อิศรเดช บรรณาธิการ,แมคกรอ

ฮิล , (หน้า198- 208). กรุงเทพฯ

สุรศักดิ์ วนิชวัฒนากุล. (2553). แรงจูงใจและการจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2561, จาก

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). รายงานสุขภาพคนไทย ปี 2559.

สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.thaihealthreport.com/-2559-c1e4g>

ชยันต์ ศรีวิจารณ์. (2554). *ทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร:กรณีศึกษาพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

พิชญดา ศิริสาคร, และ รศ.กาญจนาท เรืองวารการ. (2556) *ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน:กรณีศึกษาบริษัทเมคโทรนิค(ประเทศไทย)จำกัด. วารสารการตลาดและการสื่อสาร ปีที่ 1 ฉบับที่ 2*

วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *ทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ

ศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก ริชเธอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2559). *บทบาทของผู้นำในศตวรรษที่ 21: การจัดการช่องว่างระหว่างวัยในองค์กร*. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ ด้านบริหารธุรกิจราชชมงคลพระนคร และการนำเสนอผลงานวิจัยเชิงสร้างสรรค์ ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. 16-17 ธันวาคม 2559. หน้า 598