

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการ
ในจังหวัดปทุมธานี

FACTORS AFFECTING WORKING WITH EMPLOYEES OF DIFFERENT AGES
IN SERVICE OCCUPATION GROUPS IN PATHUM THANI PROVINCE

นายธนพล นนทะคำจันทร์

คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Thanaphon Nonthakhamchan

Email: Thanaphon.mc@gmail.com

Master of Business Administration Industrial Management

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยทางธุรกิจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้ปัจจัยด้านช่วงอายุหรือ Generation ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ใช้แบบสอบถามออนไลน์ สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคนทำงานในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ สมมติฐานด้วยวิธี Multiple regression ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยด้านช่วงอายุส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน และหากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ด้านสภาวะความกดดันในการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ด้านความหลากหลายของช่วงวัยต่อสภาพแวดล้อม ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนด้านความแตกต่างทางทัศนคติ มีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี Multiple regression กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีผล

ต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมร้อยละ 35 โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การตั้งเป้าหมายในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน และพบว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมร้อยละ 22.4 โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานีเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินการด้านบุคลากรในการทำงาน ที่ประกอบไปด้วยคนทำงานหลากหลายช่วงวัยให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน, การทำงานร่วมกับคนต่างวัย

ABSTRACT

The business research aims to study factors affecting working with people of different ages of service occupation groups in Pathum Thani Province. Which consists of demographic factors using age factor or Generation factor, motivation factor for work and supporting factors in work take an online questionnaire A total of 400 samples were randomly selected from service workers in Pathumthani Province. The tools used in this research study. Is to use statistical methods for data analysis, namely Percentage value mean The standard deviation of hypothesis testing using multiple regression method, the statistical significance of statistical analysis results at 0.05 level, found that age factor affected work with people of different ages of service occupation in Pathumthani Province. Overall was no different. And if considering each aspect, it was found that Efficiency in working with people of different ages The state of pressure to work with people of different ages The diversity of the ages and the environment No difference As for the difference in attitude Are different The statistical analysis by Multiple regression method set the statistical significance at level 0.05 and found that the motivation factor affecting working with people of different ages of the service occupation group in Pathumthani Province was overall 35%, respectively. The most important weight value is setting work goals. And independence in work It was found that the sustaining factor had an effect on working with people of different ages of the service occupation group in Pathumthani Province overall by

22.4 percent, respectively, the weight of the most importance was working environment. And relationships with colleagues and supervisors

The results of the study of factors affecting working with people of different ages of service occupation groups in Pathum Thani Province for use as an analysis tool. And planning the management of personnel in the work which consists of working people of various ages to be able to work together effectively

Keywords: Factors affecting work, working with people of different ages

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานในองค์กรนั้น ประกอบไปด้วยประชากรที่มีความหลากหลายทั้งทางด้านเพศ อายุ การศึกษารวมไปถึงด้านความเป็นอยู่ สังคมวัฒนธรรม และการนับถือศาสนา นอกจากนั้นโครงสร้างของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงมาตลอดทุกยุคทุกสมัย และยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจในช่วงเวลานั้นที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม และตัวประชากร ส่งผลให้ประชากรในแต่ละยุค แต่ละสมัยก็จะมีพฤติกรรม ความคิด ทักษะคิด วิถีชีวิต ความรู้ความสามารถ ค่านิยม การบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป

เมื่อกล่าวถึงความแตกต่างของประชากรนั้น ไม่ได้เกิดจากช่วงวัยที่แตกต่างกันเพียงอย่างเดียว เท่านั้น ยังรวมถึงความแตกต่างที่เกิดจากเจเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ คนที่เกิดในยุคที่ต่างกันจะเติบโตมาในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้คนเกิดและเติบโตมา ต่างยุคต่างสมัยมีลักษณะนิสัยที่ต่างกันไป คนแต่ละเจเนอเรชั่นมีความแตกต่างกันในหลายๆด้าน รวมไปถึง ทักษะคิดในด้านต่างๆ ซึ่งความแตกต่างด้านทักษะคิดนี้ส่งผลให้การใช้ชีวิตในสังคมมีความหลากหลาย รวมไปถึงการทำงานร่วมกันของคนหลายช่วงอายุ ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัย ในปัจจุบันแต่ละองค์กรจะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความแตกต่างของคนแต่ละช่วงวัย ซึ่งถ้าหากเป็นองค์กรที่มีความยาวนานมาหลายสิบปี จึงมักจะ เป็น แหล่งรวมของคนทั้ง 4 เจเนอเรชั่น ได้แก่ Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507), Generation X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2523), Generation Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524-2537) และ Generation Z (เกิดหลังปี 2538)

ในการทำงานร่วมกัน ประเด็นในเรื่องของช่องว่างระหว่างวัยมีส่วนที่ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เข้าใจกัน ยิ่งในองค์กรภาครัฐและเอกชนในทุกวันนี้ ต่างก็มีคนหลายวัยที่ต้อง ทำงานร่วมกัน และด้วยช่วงอายุที่แตกต่างกันก็ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความคิด การตัดสินใจ ความเชื่อ ประสบการณ์รวมทั้งวิธีการทำงานที่ไม่เหมือนกัน โดยในธุรกิจการบริการนั้นมีรูปแบบการทำงานที่คนทำงานจะทำงานร่วมกันโดยตรง ร่วมทั้งการทำงานร่วมกับลูกค้า ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้ง หรือความไม่เข้าใจกันในการทำงานได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี ของกลุ่มประชากรที่มีงานทำ 4 เจเนอเรชัน ได้แก่ กลุ่ม Baby Boomer, Generation X, Generation Y และ Generation Z ซึ่งเป็นเจเนอเรชันที่สามารถพบได้ในองค์กรทั่วไป โดยข้อมูลที่ได้ หลังจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยจะสามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงสาเหตุของความแตกต่างจากปัจจัยหลายๆด้าน ที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัย เป็นแนวทางในการสร้างความเข้าใจ และปรับทัศนคติของคนทำงานที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัย และการอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจถึงข้อดีข้อเสีย ตลอดจนความต้องการที่แท้จริงของเจเนอเรชันหนึ่ง ๆ น่าจะมีส่วนช่วยลดความขัดแย้งหรือความเข้าใจกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะไปสู่การทำงาน และองค์กรที่น่าอยู่สำหรับทุกๆ เจเนอเรชัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี
- 2.เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามช่วงอายุ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่านิยมส่งผลต่อปัจจัยที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานีประกอบอาชีพหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มพนักงานบริการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดปทุมธานี กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร ในจังหวัดปทุมธานี 1,163,604 คน (จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามอายุ เพศ และจังหวัด พ.ศ. 2562, สำนักงานสถิติแห่งชาติ ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2563) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นชาย 200 คน หญิง 200 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการในจังหวัดปทุมธานี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 1.ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ปัจจัยจิตใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยค่าเงิน (Maintenance Factors)
- 2.ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่ทำงานด้านการบริการใน จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับประชากรทุกช่วงวัย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญในประเด็นเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

นวนชยันต์ ศรีวิจารณ์ (2554) ได้ศึกษาทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร พบว่า ทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์พบว่า ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความ เต็มใจในการทุ่มเทความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อการ ปฏิบัติงาน

โชติกา ระโส (2555) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีเพศ ต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อดุลย์ ทองจำรุณ (2556) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขต พื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาโดยใช้สถิติอนุमानพบว่า อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้พบว่าอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก จะมีแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษามากด้วย หน่วยงานต้นสังกัดควรมีการส่งเสริมให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานมานานได้รับสวัสดิการที่ดี และมีความยุติธรรม เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการ ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัด ชลบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางและมีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี

กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลของการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของ คณะกรรมการเฉพาะกิจ และคณะกรรมการประจำมีความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 6 คือด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะผู้นำทีม อยู่ในระดับมาก และจากการวิเคราะห์ปัจจัยของการทำงานเป็นทีมในคณะกรรมการเฉพาะกิจและ คณะกรรมการประจำ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกลุ่มงาน ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน มีค่าอิสระต่อกันกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

เกศณรินทร์งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า จากการศึกษาพบว่าผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปีมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โยบายและการบริหารด้าน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์กรพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยค่าเงิน และปัจจัย จูงใจ โดยรวมทั้ง 13 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสุขในการทำงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ธนัญพร สุวรรณคาม (2560) ได้ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 39.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

พิมพ์ดา เลิศปรณธีรทัต (2561) ทำการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ของประชากรที่มีงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน ทำให้ทัศนคติที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัย โดยภาพรวมต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว และด้านความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของประชากรที่มีงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2563 โดยการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยวิธีทางสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาคือ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค่าจ้าง ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามตัวเดียว และ ตัวแปรอิสระหลายตัว คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธี Enter

ผลการวิจัย

1. ประชากรที่ทำงานในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานีมีระดับปัจจัยค่าจ้างต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยมีปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายขององค์กร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

2. ประชากรที่ทำงานในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานีมีระดับปัจจัยจูงใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านการตั้งเป้าหมายในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเองตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

การสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอายุหรือ Generation ที่ส่งผลต่อการทำงานด้วยเครื่องมือ F-test : ANOVA (Analysis of Variance)

ปัจจัยด้านช่วงอายุหรือ Generation ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ด้านสภาวะความกดดันในการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ด้านความหลากหลายของช่วงวัยต่อสภาพแวดล้อม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความแตกต่างทางทัศนคติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

วิธี Enter

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของรายด้านพบว่า

ปัจจัยงูใจที่แตกต่างกันส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยค่าจูนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1.จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้ช่วงอายุหรือ Generation ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ที่ได้ศึกษาแรงงูใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า ปัจจัยงูใจและปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

2.จากการศึกษาปัจจัยงูใจด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ที่กล่าวว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสุขในการทำงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ในภาพรวมแรงงูใจอยู่ในระดับมาก

3.จากการศึกษาปัจจัยค่าจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยในกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษณรินทร์งามเลิศ (2559) ที่กล่าวว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน และ ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้าได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โยบายและการบริหารด้าน และด้านความ มั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยแรงจูงใจที่แตกต่างกันด้านการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างที่แตกต่างกันสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยของกลุ่มอาชีพบริการในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมที่ส่งผลต่ออยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งด้านความเป็นอิสระในการทำงาน แต่ก็มีเรื่องการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ส่งผลมาก ดังนั้นผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการควรมีการพิจารณาถึง ปัจจัยทั้งสองด้าน เพื่อให้เหมาะสมกับคนทำงานในปัจจุบัน โดยมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อให้คนทำงานได้มุ่งมั่น และการให้อิสระในการคิดและการทำงานเพื่อลดความกดดันและสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค่าจ้างโดยรวมที่ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกัน ดังนั้นผู้บริหารหรือเจ้าของ กิจการควรพิจารณาถึงรายละเอียดด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ให้มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับสภาพการ ทำงาน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กร ให้สามารถทำงาน ร่วมกันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่อไปนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการ จัดการทรัพยากรมนุษย์ และกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจ

1. เพิ่มช่องทางการรับแบบสอบถาม ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงวัย
2. เพิ่มตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัยให้มีความครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชยันต์ ศรีวิจารณ์. (2554). ทักษะในการทำงานที่มีผลต่อความภักดีในองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชนัญพร สุวรรณคาม. (2560). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยบูรพา
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกริก
- พิมพ์ฉดา เลิศปกรณัชรทัต. (2561). ทักษะที่มีต่อการทำงานร่วมกับคนต่างวัย ของประชากรที่มีงานทำในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- โพสตุญญ์. (2562). เข้าใจความต่างคน 4 เจเนอเรชั่น ทลายช่องว่างเพื่อการทำงานที่แฮปปี้
สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2563, (ออนไลน์)จาก <https://www.posttoday.com/life/healthy/587633>
- มนัสวี ศรีนนท์. (2562). ทฤษฎีเจเนอเรชันกับกรอบวิชีคิด (Theory of Generation and Cognitive Framework). สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2563, (ออนไลน์)
จาก https://il.mahidol.ac.th/wp-content/uploads/2018/08/innovative_learning_newsletter46.pdf
- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- Jacob Thomas. (2561). *Autonomy Mastery Purpose: How to Use Author Daniel Pink's Framework to Successfully Motivate Your Team*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2563, (ออนไลน์) จาก <https://blog.deliveringhappiness.com/the-motivation-trifecta-autonomy-mastery-and-purpose>
- JANET CHOI. (2562). *How to Boost Productivity: Autonomy, Mastery, and Purpose*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2563, (ออนไลน์) จาก <https://blog.deliveringhappiness.com/the-motivation-trifecta-autonomy-mastery-and-purpose>
- Srisupan. (2562). *ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2563, (ออนไลน์) จาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com/2012/07/theories-of-motivation.html>