

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของ
กลุ่ม Generation Y



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ผศ.ดร. มลฤดี สระฐาน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์สรยุทธ วัฒนวิสุทธิ์ และอาจารย์ท่านอื่นๆที่กรุณา ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณบุคลากรวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำ เรื่องรูปแบบเล่มสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาส่งต่อแบบสอบถามการวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่องานวิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อน สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร รุ่น HO18B หลายท่าน สำหรับคำแนะนำตลอดจนการผลักดันให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ และสุดท้ายขอขอบคุณ ครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่สนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

ธนพร ดันจานุตร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y
FACTORS INFLUENCING GENERATION-Y TO APPLIED CAREER IN BANKING
INDUSTRY

ชนพร ตันทานุตร 5850226

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑุณี สาระฐานัน, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
เดชา เศษะวัฒน์ไพศาล, Ph.D., ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำรวจรูปแบบออนไลน์ มีวิธีเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก โดยการทำการแจกแจงข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสถานที่ทำงาน (ความสะดวกในการเดินทาง) ด้านความมั่นคงขององค์กร และด้านชื่อเสียงขององค์กร ตามลำดับ โดยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน มีความสนใจในงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวน 31 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านชื่อเสียงและความมั่นคงขององค์กร ตามลำดับ ธนาคารพาณิชย์ที่กลุ่มตัวอย่าง 31 คน สนใจร่วมงาน คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารกรุงเทพ ตามลำดับ

คำสำคัญ : เจนเนอเรชั่น วาย/ ทักษะคติต่องาน/ ธนาคารพาณิชย์/ กลุ่มทรัพยากรบุคคล

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญรูปภาพ | ช |
| สารบัญกราฟ | ฅ |
| บทที่ 1 | 1 |
| บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 2 |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย | 3 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 3 |
| 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในวิจัย | 4 |
| บทที่ 2 | 5 |
| ทบทวนวรรณกรรม | 5 |
| 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย | 5 |
| 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย | 9 |
| 2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน | 14 |
| 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 15 |
| บทที่ 3 | 19 |
| วิธีการดำเนินวิจัย | 19 |
| 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย | 19 |
| 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา | 19 |
| 3.3 กลุ่มตัวอย่าง | 20 |
| 3.4 คำถามหลักในการวิจัย | 20 |
| 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 20 |
| 3.6 การพัฒนาเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ | 22 |
| 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 22 |

สารบัญ (ต่อ)

| | | |
|-------------------|---|-----------|
| บทที่ 4 | วิธีการดำเนินการวิจัย | 23 |
| | 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 23 |
| | 4.2 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ | 29 |
| บทที่ 5 | สรุปผลการวิจัย | 33 |
| | 5.1 สรุปผลการวิจัย | 33 |
| | 5.2 อภิปรายผล | 36 |
| | 5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย | 38 |
| | 5.4 ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย | 38 |
| | 5.5 ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรธนาคารพาณิชย์ | 39 |
| บรรณานุกรม | | 41 |
| ภาคผนวก | | 43 |
| | ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย | 44 |
| | ภาคผนวก ข ผลคะแนนจากเครื่องมือสอบถาม | 48 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.1 | ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ | 24 |
| 4.2 | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y | 26 |
| 4.3 | ระดับความสนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | 27 |
| 4.4 | ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกจาก 11 ปัจจัย | 27 |
| 4.5 | ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกจาก 5 ปัจจัย | 28 |
| 4.6 | สรุประดับความสนใจที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ | 28 |
| 5.1 | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y | 34 |
| 5.2 | ระดับความสนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | 35 |
| 5.3 | สรุประดับความสนใจที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ (ร้อยละ) | 35 |

สารบัญรูปลภาพ

| ภาพ | | หน้า |
|-----|---|------|
| 2.1 | ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ | 10 |
| 2.2 | ทฤษฎีการจูงใจ ของเฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg's Theory of Motivation) | 13 |
| 2.3 | ปัจจัยในการเลือกสมัครงานตามผลสำรวจของ Positioning | 17 |



สารบัญกราฟ

| กราฟ | | หน้า |
|------|--|------|
| 4.1 | ปัจจัยด้านเพศต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y | 29 |
| 4.2 | ปัจจัยด้านอายุต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y | 30 |
| 4.3 | ปัจจัยด้านประสบการณ์/อายุงานต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y | 31 |
| 4.4 | ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษาต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y | 32 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันของนี้ กำลังแรงงานที่สำคัญเริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อทำงานให้กับองค์กรทั่วทั้งโลก นั่นคือกลุ่มแรงงาน Generation Y จากผลสำรวจของ แมนพาวเวอร์กรุ๊ป (ประเทศไทย) กลุ่มแรงงาน Generation Y ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2543 จากจำนวนประชากรทั้งประเทศในประเทศไทยปี 2556 มีจำนวน 64.6 ล้านคน แบ่งเป็นกลุ่ม Generation Y จำนวน 16 ล้านคน คิดเป็น 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี 2558 กลุ่ม Generation Y จะมีประมาณ 75 เปอร์เซ็นต์ทั่วโลก (มณี เพชรเบญจกุล, 2557) ซึ่งวัยเหล่านี้ กำลังที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น ทั้งในระดับพนักงาน และระดับหัวหน้างานในอนาคต

ซึ่งจากการจัดอันดับโดยการสำรวจของ Aon Hewitt ในปี 2559 พบว่า องค์กรที่เป็น Employer of choices จากกลุ่มสำรวจที่เป็น Generation Y นั้นอยู่ในกลุ่มของโทรคมนาคม กลุ่มยานยนต์ กลุ่มสาธารณสุข และกลุ่มอาหาร ซึ่งจากผลการจัดอันดับดังกล่าว กลุ่มธุรกิจแบบ conglomerate ที่เป็นองค์กรในดวงใจของกลุ่ม Generation Y มากที่สุด และปี 2558 องค์กรที่เป็น Employer of choices นั้นยังคงเป็นกลุ่มโทรคมนาคม กลุ่มโรงแรมการบริการต่าง ๆ และกลุ่มธุรกิจอาหาร ซึ่งเป็นองค์กรในดวงใจสำหรับกลุ่ม Generation Y หากย้อนไปในปี 2557 องค์กรที่เป็น Employer of choices จะเป็นกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจสุขภาพ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจธนาคาร (AON Thailand & SASIN, 2559)

ดังนั้นจะพบว่า ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจกลุ่มสถาบันการเงิน หรือธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ กลับไม่ได้เป็นองค์กรชั้นนำที่เป็นองค์กรในดวงใจของกลุ่ม Generation Y เมื่อเทียบกับผลสำรวจการจัดอันดับในอดีต

ภาพลักษณ์ธุรกิจสถาบันการเงิน หรือธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

สภาพการแข่งขันในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือธนาคารพาณิชย์นั้น มีความรุนแรงมากขึ้น เมื่อเทียบกับอดีต ทั้งการเน้นการหาลูกค้า การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากสินเชื่อ และบริการธุรกิจทางการเงิน ภาพลักษณ์ของทัศนคติต่องานธนาคารจาก

บุคคลภายนอก From Teller to Seller นั้น ส่งผลต่อทัศนคติในการสมัครงานสถาบันการเงินเป็นอย่างยิ่ง ทำให้การสรรหาและจัดรับพนักงานใหม่ของธนาคารพาณิชย์ยากขึ้น และมุมมองต่องานสถาบันการเงินมีการเปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ทัศนคติในการเลือกทำงานของกลุ่มคน Generation Y อาจไม่เหมือนกับ กลุ่มคน Baby Boomer และ Generation X ที่มองถึงความมั่นคง ทำงานองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลานาน หรือมีลักษณะที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มคน Generation Y ที่เติบโตมาพร้อมกับการเปลี่ยนผ่าน ทำให้เขามีลักษณะความคิด พฤติกรรมที่ต้องการทำงานในสิ่งที่ตนเองสนใจ และตอบสนองถึงเป้าหมายชีวิต และปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง Generation Y เป็นกลุ่มคนที่มีคำถาม Why ในทุกเรื่องราว การทำงานในองค์กรที่มีข้อจำกัด มีงานที่นอกเหนือจากความต้องการ ความชอบ จะพบคำถามว่า ทำไมไม่อยู่ตลอดเวลาไปกับพนักงานกลุ่มนี้

ซึ่งปัจจัยในการทำงานของกลุ่มคนในแต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกัน ทำให้ในปัจจุบันการที่องค์กร หรือธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจะคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ในลักษณะเดิม หรือนโยบายภาพรวมของการทำงานอาจไม่ส่งผลให้กลุ่มคน Generation Y ตัดสินใจเลือกทำงานด้วย และส่งผลให้เสียเปรียบทางการแข่งขันในด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพในตลาดแรงงานได้

นอกจากนี้ในปัจจุบัน เทคโนโลยียังมีส่วนช่วยให้พฤติกรรมของผู้บริโภค หรือผู้ประกอบการเปลี่ยนไป ทั้งการใช้ FinTech มากขึ้น หรือการใช้ Internet Banking, mBanking ทดแทนการไปธนาคารส่วนสาขามากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการจ้างงานขององค์กรธนาคารพาณิชย์ ที่ทำให้ผู้สมัครอาจไม่มั่นใจถึงอนาคตในการร่วมงานกับธนาคารพาณิชย์ได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงาน ของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งที่กลุ่ม Generation Y สนใจเลือกทำงาน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y และศึกษาถึงสัดส่วนความสนใจต่อการตัดสินใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y และธนาคารที่เลือกร่วมงาน 3 อันดับแรก พร้อมสาเหตุปัจจัยดังนี้

- ชื่อเสียงองค์กร
- ลักษณะงาน
- เงินเดือนและผลประโยชน์
- วัฒนธรรมองค์กร
- ความมั่นคงขององค์กร
- สถานที่ทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงาน
- โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้
- โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path)
- โอกาสในการทำงานที่ต่างประเทศ

1.3.2 ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มคน Generation Y ที่เกิดในปี พ.ศ. 2524 – 2542 หรืออายุ 18 – 35 ปี ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการจ้างงานในองค์กร เอกชน ธนาคารพาณิชย์

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ศึกษา คือ เดือน มกราคม ถึง เมษายน 2560 รวมเวลา 4 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มช่วงอายุ Generation Y ที่มีต่อการเลือกทำงานในองค์กร
2. ทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มช่วงอายุ Generation Y ที่มีต่อการ

เลือกทำงานในธนาคารพาณิชย์

3. นำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสำหรับการสร้าง Branding ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เหมาะสม และดึงดูดพนักงาน Generation Y ได้อย่างเหมาะสม

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในวิจัย

1.5.1 กลุ่มคน Generation Y ที่เกิดในปี พ.ศ. 2524 – 2542 หรืออายุ 18 – 35 ปี ที่สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการจ้างงานในองค์กรเอกชน ธนาคารพาณิชย์

1.5.2 พฤติกรรมของกลุ่มคน Generation Y คือ กลุ่มคนที่รักความเป็นอิสระสูง มีลักษณะความต้องการทำงานที่มีความยืดหยุ่นด้านเวลา ต้องการมีเวลาให้กับสิ่งที่ตนเองสนใจ ชอบ ทำงานเป็นหมู่คณะ แม้จะเป็นหมู่คณะที่มีความแตกต่าง มีทัศนคติ ความคิดเชื่อมั่นเชิงบวกชอบตั้ง คำถาม ชื่นชอบ และนิยมใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ชอบใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อกับ เครือข่าย เพื่อน และเปิดรับสื่อต่าง ๆ ได้มากมายและง่ายดาย

1.5.3 ทัศนคติ หมายถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม สามารถสร้างเป็นการกระทำที่แสดงออกใน ด้านดีหรือด้านลบ ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็น ปฏิบัติการได้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของ บุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ

1.5.4 ทัศนคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.5.5 ธนาคาร หมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน เช่น การรับฝาก-ถอน เงิน การให้สินเชื่อ การรับชำระเงิน และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ตามที่ได้รับอนุญาต แก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน ภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล

1.5.6 ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลา ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและ หลักทรัพย์ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-banking) ธุรกิจการเงินและ ธุรกิจการให้บริการอื่น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y” ผู้ศึกษาวิจัย ได้ศึกษาแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.1 Generation Y

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการ

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจสมัครงาน

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.1 Generation Y

Generation หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ได้รับประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน ทำให้มีทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกเหมือนกัน และเกิดเป็นลักษณะเด่นของกลุ่มคนในช่วงวัยนั้น (แพรวดา, 2559)

กลุ่มคนใน Generation Y เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1981 – 1999 หรือ พ.ศ. 2524 – 2542 Broadahl and Carpenter’s (อ้างถึงใน Sringam, 2557) โดยพฤติกรรมของกลุ่มคน Generation Y ได้มีนักวิชาการ ได้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

Perrin (อ้างถึงใน สราวุธ, 2550) กลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มคนที่รักความเป็นอิสระสูง มีลักษณะความต้องการทำงานที่มีความยืดหยุ่นด้านเวลา ต้องการมีเวลาให้กับสิ่งที่ตนเองสนใจ ชอบทำงานเป็นหมู่คณะ แม้จะเป็นหมู่คณะที่มีความแตกต่าง มีทัศนคติ ความคิดเชื่อมั่นเชิงบวก

ซึ่งขอให้มีผู้นำที่เก่ง ดี ช่วยแนะ ช่วยสอน และวิจารณ์การทำงานในทางที่ดี รวมถึงทำงานในองค์กรที่มีระบบเพื่อช่วยพัฒนาการทำงานของพวกเขา พวกเขาชอบที่จะได้รับมอบหมายงานหลากหลายอย่าง โดยคิดว่างานที่ทำทายนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน

เดชา (2552) กล่าวว่า กลุ่ม Generation Y กลุ่มนี้มีพฤติกรรมชอบตั้งคำถาม ชื่นชอบและนิยมใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ชอบใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อกับ เครือข่าย เพื่อน และเปิดรับสื่อต่าง ๆ ได้มากมายและง่ายดาย และกลุ่ม Generation Y ได้รับประสบการณ์หรือเผชิญกับวิกฤตต่าง ๆ ทั้งความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ สังคม ส่งผลให้คุณลักษณะ ทัศนคติ และการดำเนินชีวิตของกลุ่มคนนี้เป็นไปตามวัฏจักร รวดเร็ว นำไปสู่วิถีดำเนินชีวิต รวดเร็ว เป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับ และเห็นตนเองเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ รัชฎา และอ้อยอุมมา (อ้างถึงใน สราวุธ, 2550) กล่าวว่า กลุ่มคน Generation Y เกิดมาในครอบครัวที่พ่อแม่ต่างมีรายได้ เติบโตมาในยุคที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู มีความพร้อมในด้านสถานะครอบครัว และเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี ทำให้เขามีความคาดหวังสูง และเชื่อมั่นในความสามารถตนเองสูงที่จะประสบความสำเร็จตามความฝัน ค้นหาทางตามอุดมคติ ส่งผลให้พวกเขาเปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากพวกเขาต้องการทำงานในสิ่งที่ตนเองสนใจ โดยคนกลุ่มนี้ไม่คิดว่าการเปลี่ยนงานบ่อยเป็นเรื่องที่ผิด และจะมองหางานใหม่ ๆ อยู่เสมอ

แพรวดา (2559) ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่า เจเนอเรชันวาย (Generation Y) เกิดช่วงปี 2525-2543 ลักษณะเด่นคือ มีความคิด สร้างสรรค์ ทันสมัย มีการดำเนินชีวิตอย่างรวดเร็ว ชอบสิ่งท้าทาย เป็นตัวของตัวเองสูง เชื่อมั่นใน ตนเอง แต่ไม่ค่อยอดทน สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม ตลอดเวลา แสดงให้เห็นถึงความต้องการการยอมรับและความเข้าใจจากกลุ่ม สำหรับการทำงานจะให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ มุ่งเน้นความสำเร็จและความท้าทายในงาน มากกว่าวิธีการทำงาน สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน และทำงานเพื่อวันนี้ไม่ค่อย วางแผนในระยะยาว

นอกจากนี้แพรวดา (2559) อ้างถึง วิจัยคน “เจเนวาย” ในองค์กรพุ่งปี 2559 เนาะธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-เก่า ด้าน ปัญหาสมองไหล (2556) วิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าสายงานที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting ประเทศไทย ว่าผลสำรวจ NextGen: A global generational study 2013 พบว่า กลุ่มคน Generation Y นั้นให้ความสำคัญกับเรื่อง การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work/life balance) มากเป็นอันดับหนึ่ง และค่าตอบแทนหรือการเลื่อน

ตำแหน่งเป็นสิ่งสำคัญรองลงมา ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการความยืดหยุ่นในการทำงาน (Greater flexibility) พร้อมทั้งเชื่อว่าการได้มาซึ่งความสามารถในการผลิต (Productivity) ไม่ได้วัดกันที่จำนวนชั่วโมงที่ใช้ทำงาน แต่อยู่ที่ผลงานที่ได้มากกว่า (Results/goals achieved over time invested) อีกทั้งพวกเขายังต้องการรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมและกำหนด ทิศทางของบริษัทไปพร้อมๆกับการเติบโตไปในองค์กร ผู้บริหารจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม ร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ พนักงานในกลุ่มนี้ต้องการที่จะได้รับความยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารอย่างน้อยเป็นประจำทุกเดือน และคนรุ่นนี้มักมีลักษณะทำงานรวดเร็วและต้องการให้เจ้านายมีเสียงตอบรับกับผลงานอยู่เป็นประจำที่จะช่วยให้พวกเขาพัฒนา ความสามารถ และยังคงหาโอกาสในการทำงานในต่างประเทศ ต่างจากคนรุ่นเก่าที่มักไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง หรือย้ายถิ่นฐานห่างจากครอบครัว

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มคน Generation Y นั้น เกิดในระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2542 ซึ่งมีลักษณะนิสัย รักความเป็นอิสระสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ทันสมัย มีการดำเนินชีวิตอย่างรวดเร็ว ต้องการการยอมรับ และเห็นตนเองเป็นสำคัญ เชื่อมมั่นในตนเอง แต่ไม่ค่อยอดทน สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดี

มีลักษณะการทำงานที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ มุ่งเน้นความสำเร็จและความท้าทายในงาน ชอบที่จะได้รับมอบหมายงานหลากหลายอย่างพร้อมทั้งสามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ต้องการผู้นำที่เก่ง ดี ช่วยแนะ ช่วยสอน และวิจารณ์การทำงาน รวมถึงทำงานในองค์กรที่มีระบบเพื่อช่วยพัฒนาการทำงานของพวกเขา

นอกจากนี้เกิดมาในครอบครัวที่พ่อแม่ต่างมีรายได้ อยู่ในยุคเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี และได้รับประสบการณ์หรือเผชิญกับวิกฤตต่าง ๆ ทั้งความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ สังคม ส่งผลให้กลุ่มคนนี้มีทัศนคติ และการดำเนินชีวิตเป็นไปตามวัฏจักร รวดเร็ว และส่งผลให้พวกเขาเปลี่ยนงานบ่อย เนื่องจากพวกเขาต้องการทำงานในสิ่งที่ตนเองสนใจ และตอบสนองถึงเป้าหมาย ความคาดหวังของพวกเขาแต่เพียงเท่านั้น

2.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Theory)

ความหมายของทัศนคติ

วีราภรณ์ (2557) ได้อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม สามารถสร้างเป็นการกระทำที่แสดงออกในด้านดีหรือด้านลบ โดยทัศนคติสามารถจะช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมได้ โดยทัศนคติของแต่ละบุคคลนี้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกันไป ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์

สอดคล้องกับความเชื่อ อุปนิสัย แนวคิด ความพึงพอใจ และสิ่งที่จูงใจ ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของแต่ละบุคคล

แพรรัทธ (2554) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้ โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นนามธรรม ด้านความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยจะแสดงออกผ่านพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป ซึ่งจะสอดคล้องกับลักษณะนิสัย ความคิด ความเชื่อและประสบการณ์

การก่อตัวของทัศนคติ (The Formation of Attitude)

แพรรัทธ (2554) กล่าวว่า การเกิดทัศนคติแต่ละประเภทนั้น จะก่อตัวขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปได้เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ซึ่งในความเป็นจริง ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ ไม่ได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะแต่ละปัจจัย ปัจจัยใดมีความสำคัญมากกว่าขึ้นอยู่กับ การอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทัศนคตินั้น บุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของ หรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร ซึ่ง Newsom และ Carrell ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ และอธิบายว่า การเกิดทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่

- พื้นฐานของแต่ละบุคคลหรือเบื้องหลังทางประวัติศาสตร์ (Historical Setting)

หมายถึง ลักษณะทางด้านชีวประวัติของแต่ละคน ได้แก่ สถานที่เกิด สถานที่เจริญเติบโต สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ผ่านมาจะเป็นตัวหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล และเป็นปัจจัยนำไปสู่การเกิด ทัศนคติของคนนั้น ๆ

- สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social environment) ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่มีต่อกัน เช่น การเปิดรับข่าวสาร กลุ่ม และบรรทัดฐานของกลุ่ม สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล และประสบการณ์

- กระบวนการสร้างบุคลิกภาพ (Personality Process) และสิ่งที่เกิดขึ้นมาก่อน (Predispositions) เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล

ทัศนคติต่องาน (Job Attitude)

สุดา และทิพทินนา (2558) ได้ให้ความหมายของทัศนคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับ การทำงานของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้า ด้านบริษัทและการบริหารงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะภายในของงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะทางสังคมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ดังนั้นทัศนคติต่องาน เป็นมุมมองหรือทัศนคติที่แตกต่างไปตามความต้องการ ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยอาจพิจารณาปัจจัยตามที่กล่าวข้างต้น เช่น ด้านความมั่นคง ด้านค่าจ้าง และผลประโยชน์ ด้านโอกาสความก้าวหน้าเป็นองค์ประกอบในการเลือกทำงานต่าง ๆ

นอกจากนี้ทัศนคติต่องานของแต่ละบุคคลมาจากความคิดหรือประสบการณ์แล้ว ยังอาจได้รับอิทธิพลจากภายนอกได้ เช่น การปลูกฝังแนวความคิดของครอบครัว ค่านิยมของสังคมที่หล่อหลอม หรือกระแสสังคมที่ส่งผลต่อความต้องการทำงานในช่วงเวลานั้น ๆ

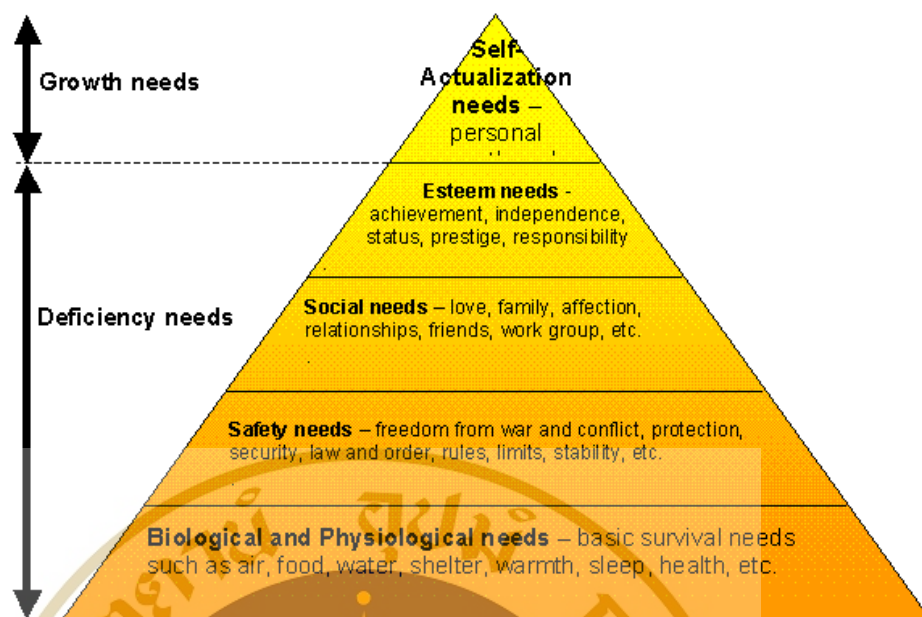
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.2.1 ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory)

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้น โดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยเรมีย์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุด ไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญ ของทฤษฎีนี้ มีสามประการ คือบุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจาก ความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



รูปภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์

จากภาพ สามารถแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้ดังนี้

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงานความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขั้นสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการได้ออกเป็นสองกลุ่ม

- ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็น ความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
 - ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง
- เมื่อพิจารณาแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล แต่ความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg) ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

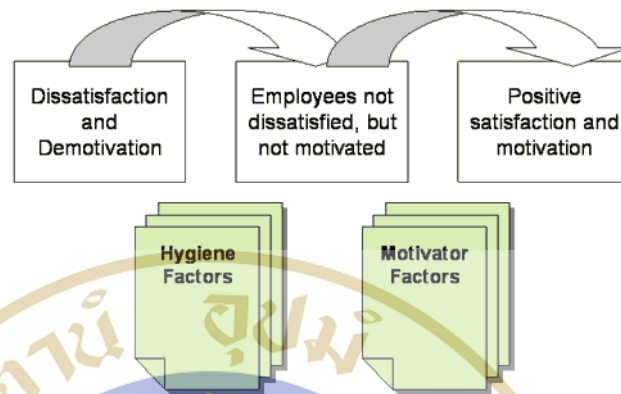
5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ทั่วไป

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงาน

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร



รูปภาพที่ 2.2 ทฤษฎีการจูงใจ ของเฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation)

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554) ได้ให้ความหมายของ ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความรู้ หรืออารมณ์ทางบวกของพนักงาน อันเนื่องมาจากสัมพันธภาพที่ดีของบุคลากรในองค์กร ความรัก ความภาคภูมิใจ ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่การมีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จในการทำงาน และได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน อีกทั้งยังได้รับการยอมรับจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

Stone (อ้างถึงใน ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับทัศนคติและความรู้สึกทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน โดยประเมินจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เงินเดือน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ การควบคุมดูแล เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงาน การสื่อสาร และความปลอดภัยในการทำงาน

Weiten & Lloyd (อ้างถึงใน ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติต่องานหรือความชื่นชอบต่องาน โดยพิจารณาจากคุณค่างาน ความท้าทาย ความหลากหลายในงาน ความอิสระในงาน มิตรภาพและการยอมรับ ผลตอบแทนที่ดี และความมั่นคงในงาน

Spector (อ้างถึงใน ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์, 2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ขอบเขตในความรู้สึกในงานว่าชอบ หรือไม่ชอบ เป็นความรู้สึกโดยทั่วไป หรือโดยภาพรวมที่เกี่ยวกับงาน ในด้านผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัลจาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานและการสื่อสารภายในองค์กร

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน (Happy Workplace) หมายถึงการที่พนักงานมีความรู้สึก หรืออารมณ์เชิงบวกต่อการทำงาน มาจากปัจจัยในการทำงานต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน โอกาสในการเรียนรู้ เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และได้รับการยอมรับ

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน หมายถึง มุมมอง หรือทัศนคติของแต่ละบุคคล แต่การเลือกสมัครงาน หรือทำงาน โดยมักจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ความคาดหวังพื้นฐาน จากการศึกษา แคลน ไปจนถึงความต้องการหรือความคาดหวังที่ต้องการพัฒนาก้าวหน้า เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ความมั่นคง โอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง โดยมีนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ดึงดูดให้พนักงานต้องการร่วมงานกับองค์กร ดังนี้

ประคัลภ์ (2555) กล่าวว่า จากงานวิจัยของบริษัทที่ปรึกษาใหญ่ Tower Watson ซึ่งได้ทำงานวิจัยได้ทำการสอบถามพนักงานจำนวน 32,000 คนทั่วโลกว่า ปัจจัยที่จะดึงดูดพนักงานให้อยากทำงานกับองค์กร หรืออยากจะไปสมัครงานและร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ สามารถสรุปผลการวิจัยเรียงลำดับออกมา 5 อันดับแรกดังนี้

อันดับที่ 1 เงินเดือนมาตรฐาน (Base pay/Basic Salary)

อันดับที่ 2 ความมั่นคงในงาน (Job Security)

อันดับที่ 3 โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Advancement Opportunities)

อันดับที่ 4 สถานที่ตั้งของบริษัท (Convenient work location)

อันดับที่ 5 โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and development opportunities)

ปัจจัยแรกในการตัดสินใจเลือกเข้าทำงาน คือ ด้านเงินเดือน ดังนั้นสิ่งที่บริษัทจะต้องทำคือ การกำหนดโครงสร้างเงินเดือน และอัตราแรกจ้างสำหรับพนักงาน โดยจะต้องเทียบกับธุรกิจที่ใกล้เคียงกันหรือที่แข่งขันกัน เพื่อให้องค์กรอยู่ในแนวหน้าและอยู่ในระดับเดียวกันกับคู่แข่ง

ปัจจัยที่คนจะใช้ในการตัดสินใจลำดับต่อมาคือ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพสถานที่ตั้งขององค์กร และโอกาสที่จะได้เรียนรู้และพัฒนา ตามนโยบายในการพัฒนาพนักงานขององค์กร

เสถียรวุฒิ หนุ่มคำ และ สัจฉุเศรษฐ์ เรื่องเศรษฐวรรณ (2557) จากงานวิจัยกล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงานนั้นเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลแนวโน้มต่อการเลือกทำงาน ได้แก่ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงาน ที่ตรงกับความสามารถ ขนาดขององค์กร ระยะทางในการเดินทาง โอกาสก้าวหน้าในงาน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน และความมั่นคงขององค์กร

Behling, Labovitz, & Gainer (อ้างถึงใน Chapman, Uggerslev, Carrol, Piasentin, & Jones, 2005) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน แบ่งออกเป็น กลุ่มใหญ่ที่เป็นลักษณะกว้าง คือ ภาพลักษณ์ขององค์กร ขนาดขององค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร สถานที่ทำงาน ที่เป็นปัจจัยของผู้ที่กำลังมองหางาน และกลุ่มที่เป็นปัจจัยเฉพาะ เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเฉพาะของแต่ละบุคคล

ดังนั้นสามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงานได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกทำงานนั้น สามารถแบ่งได้เป็นปัจจัยโดยกว้าง หรือที่มองเห็นได้จากภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจ เช่น ชื่อเสียงและความมั่นคงขององค์กร ขนาด สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อมขององค์กร และปัจจัยโดยแคบ หรือเฉพาะแต่ละบุคคล เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาเรียนรู้ เป็นต้น

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Apiwadee Sringam (2557) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้สำเร็จการศึกษา กลุ่ม Generation Y ในอุตสาหกรรมธนาคารนั้น จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงาน คือ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงาน เงินเดือน วัฒนธรรมองค์กร สถานที่ทำงาน ประเภทอุตสาหกรรมขององค์กร โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ความยืดหยุ่นในเวลางาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสการหมุนเวียนงาน การพัฒนาและฝึกอบรม โอกาสในการทำงานต่างประเทศ วัฏจักรขององค์กร และความมั่นคงขององค์กร ตามลำดับ

นอกจากนี้สาเหตุเชิงลบที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจในงานอุตสาหกรรมธนาคาร คือ งานด้านการขายผลิตภัณฑ์ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ต่ำ กฎระเบียบที่เข้มงวด และเป้าหมายของงานขาย ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์เชิงลบของงานอุตสาหกรรมธนาคาร ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษา กลุ่ม Generation Y นั้นสนใจบางส่วน

เสถียรวุฒิ หนุ่มคำ และ สัจฉุเศรษฐ์ เรื่องเศรษฐวรรณ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของบัณฑิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของบัณฑิตในด้านชื่อเสียงองค์กร พบว่า ปัจจัยในประเด็นสถานประกอบการที่เลือกเป็นที่

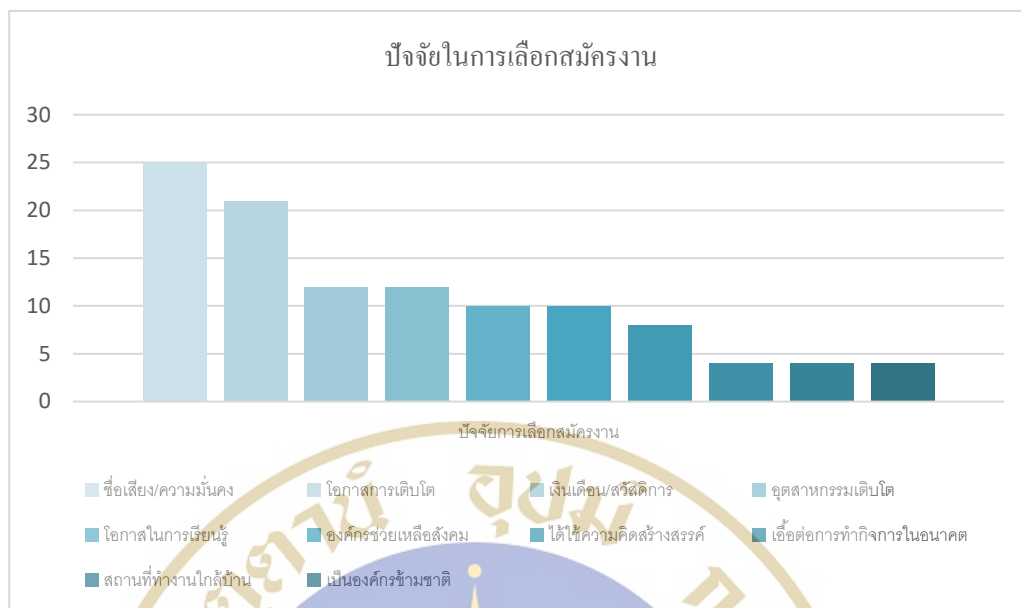
รู้จักของคนทั่วไปมีผลต่อการเลือกงานของบัณฑิตมากที่สุด สำหรับปัจจัยทางด้านลักษณะงานที่ตรงตามความสามารถนั้น พบว่าบัณฑิตต้องการงานที่มีความมั่นคงมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ตัวเองมีความถนัด และในด้านขนาดขององค์กรนั้นพบว่า องค์กรขนาดใหญ่มาก (จำนวนพนักงาน 500 คนขึ้นไป) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกงานของบัณฑิต สำหรับในประเด็นด้าน ระยะทางในการเดินทางพบว่า บัณฑิตต้องการทำงานในสถานประกอบการที่สะดวกในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือสถานประกอบการอยู่ใกล้ที่พัก ในส่วนของด้านโอกาสก้าวหน้าในงานพบว่า บัณฑิตให้ความสนใจกับงานที่มีโอกาสในการบรรจุเป็นพนักงานประจำมากที่สุด สำหรับในเรื่องค่าจ้างและผลตอบแทนนั้น พบว่า บัณฑิตให้ความสนใจงานที่มีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพเป็นหลัก ในด้านความมั่นคงขององค์กรนั้น พบว่าความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในส่วนของสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นพบว่า ความปลอดภัยของสถานประกอบการเป็นปัจจัยหลักในการเลือกงานทำเช่นกัน

Positioning (2553) ได้ทำผลสำรวจพบว่า “ทัศนคติในการเลือกงาน” ของคนรุ่นใหม่ยุคนี้ ให้ความสำคัญกับบริษัทหรือองค์กรที่มั่นคงใหญ่โต มีชื่อเสียงมายาวนาน อยู่ในอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโต หรือได้ทำในองค์กรข้ามชาติ ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าและเติบโตมากกว่าการเลือกที่เงินเดือนและสวัสดิการ ขณะที่การทำงานในองค์กรที่มีความน่าสนใจให้เรียนรู้ และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการจราจรอันติดขัดที่ต้องเผชิญ ทำให้การเลือกสถานที่ทำงานที่อยู่ใกล้บ้าน และเดินทางสะดวก ใกล้กับรถไฟฟ้า ก็เป็นสิ่งที่คนยุคนี้ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน

นอกจากนี้พบว่า ผู้หญิงต้องการทำงานได้ใช้ภาษาต่างประเทศมากกว่าผู้ชาย และต้องการเดินทางสะดวกมากกว่าเพศชาย แต่ทั้งหญิงและชายต่างก็ต้องการทำงานใกล้บ้าน

กลุ่ม Generation Y หรือกลุ่มอายุ 18 – 30 ปีสนใจทำงานในบริษัท/องค์กรกำลังขยายกิจการหรืออยู่ในอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตมากที่สุด ในขณะที่คนในวัย 31 – 40 ปีให้ความสำคัญน้อยที่สุดเหตุผลในการเลือกงานของผู้ให้สำรวจทั้งหมด ได้ผลสำรวจดังนี้

จากกราฟผลสำรวจ จะเห็นได้ว่า กลุ่มคน Generation Y เลือกทำงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง มองเห็นความก้าวหน้าและการเติบโต และเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นสามอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มคน Generation Y ที่ต้องการการยอมรับ และพัฒนาตนเอง



รูปภาพที่ 2.3 ปัจจัยในการเลือกสมัครงานตามผลสำรวจของ Positioning

ดังนั้นจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y คือด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตรงกับความสนใจ ด้านอุตสาหกรรมของธุรกิจลักษณะงานที่เลือก ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านโอกาสในการเรียนรู้ ความก้าวหน้าและเติบโต ความยืดหยุ่นในเวลารการทำงาน สภาพแวดล้อมขององค์กร และด้านสถานที่ทำงาน ควรเป็นปัจจัยที่นำมาพิจารณาเปรียบเทียบในการทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y

ผลการทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย ทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เลือกนำทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีความสุขในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาปรับใช้และประยุกต์ในการออกแบบสอบถาม

โดยออกแบบสอบถาม คัดเลือกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 11 ปัจจัย ได้แก่ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ วัฒนธรรมองค์กร ความมั่นคงขององค์กร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงาน โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) โอกาสในการทำงานที่ต่างประเทศ (Overseas) และปัจจัยเชิงลบแก่ผู้ที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม ระบบ

หมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงานน้อย โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) ค่อนข้างช้า เพื่อมาจัดทำแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y

ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย และนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการออกแบบวิธีการวิจัย ซึ่งเลือกทำแบบ วิจัยเชิงสำรวจเชิงปริมาณ เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีข้อเสนอแนะให้ทำแบบเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ เนื่องจากทำให้ได้ข้อมูลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายและมีจำนวนมากกว่า ซึ่งส่งผลต่อการเห็นภาพรวมของคำตอบที่หลากหลายมากกว่าการสำรวจเฉพาะกลุ่ม ซึ่งอาจได้คำตอบในการวิจัยที่แคบกว่า

นอกจากนี้ผลจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยฉบับนี้เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานในองค์กรทั่วไป และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y ที่สอดคล้อง หรือแตกต่างกัน



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย
- 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 คำถามหลักในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.6 การพัฒนาเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรศึกษา โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสมัครงาน ได้แก่ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ วัฒนธรรมองค์กร ความมั่นคงขององค์กร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงาน โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) โอกาสในการทำงานที่ต่างประเทศ (Overseas)

3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแหล่งข้อมูลใน

การศึกษาประกอบด้วย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตาราเรียน เอกสาร หนังสือ รายงานผลการวิจัย บทความ และการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มคน Generation Y ที่เกิดในปี พ.ศ. 2524 – 2542 หรืออายุ 18 – 35 ปี ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการจ้างงานในองค์กรราชการ องค์กรเอกชน ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน

3.4 คำถามหลักในการวิจัย

- ปัจจัยใดที่มีผลต่อการสมัครงาน โดยทั่วไป
- จำนวนร้อยละของผู้ที่สนใจทำงาน/สมัครงานธนาคารพาณิชย์
- กลุ่มตัวอย่างที่สนใจ เพราะปัจจัยใด
- กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจ เพราะปัจจัยใด
- ธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตัดสินใจร่วมงานด้วยอันดับ 1 – 3 เพราะปัจจัยใด

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยรายละเอียดในแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามรวม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาที่ศึกษา จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal

scale) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ และสาขาที่ศึกษา ข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามรวม 3 ข้อ ได้แก่ อาชีพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal scale) 1 ข้อ ได้แก่ อาชีพ และข้อมูลประเภทจัดลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเลือกทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามรวม 11 ข้อ ได้แก่ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ เงินเดือนและผลประโยชน์ วัฒนธรรมองค์กร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต โอกาสในการทำงานต่างประเทศ ความมั่นคงขององค์กร เป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล โดยการเลือก 5 บัณฑิต จาก 11 บัณฑิต ที่มีผลต่อการเลือกทำงานมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการเลือกทำงานธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 3 ข้อ ได้แก่ ความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกทำงานกับธนาคารพาณิชย์ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) 1 ข้อ และเป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

- หาก สนใจ เพราะบัณฑิต ให้เลือก 3 ข้อ จาก 11 ข้อ ในตัวเลือกเดียวกับทัศนคติต่อการเลือกทำงาน
- หาก ไม่สนใจ เพราะบัณฑิต ให้เลือก 3 ข้อ จาก 5 ข้อ ในตัวเลือกทัศนคติต่อการเลือกทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ เงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม ระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงานน้อย โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) ค่อนข้างช้า

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในการเลือกทำงานกับธนาคารพาณิชย์ รวม 2 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ที่สนใจร่วมงาน โดยเลือกจำนวน 3 ธนาคาร และสาเหตุในการเลือกธนาคารนั้น มาจาก 3 บัณฑิต ในตัวเลือก 11 ข้อ

สำหรับรายละเอียดของแบบสอบถาม สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก ก

3.6 การพัฒนาเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

3.6.1. ศึกษาข้อมูลจากตาราง เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับGeneration Y ทักษะคติและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.6.2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ ทฤษฎีและแนวคิด ที่ใช้ในการศึกษา

3.6.3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติมก่อนนำไปใช้สอบถามจริง

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

3.7.1. ออกแบบสอบถาม ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ วัดจากความถี่ในการเลือก (Checklist) และการจัดเรียงลำดับ (Ranking) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.7.3. ดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อแปลงสภาพข้อมูล (Data) เป็น ข้อมูล (Information) แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล

3.7.4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ หาค่าร้อยละ และความถี่ พร้อมทั้งนำมาจัดเรียงลำดับของคำตอบ เพื่อสรุปผล

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงาน ในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เป็นเครื่องมือในการวิจัย การนำเสนอผลการวิจัย มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y

4.1.3 ระดับความสนใจต่อการเลือกทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์

4.1.4 ผลสรุประดับความสนใจที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

4.2 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

4.2.1 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามเพศ

4.2.2 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามอายุ

4.2.3 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามประสบการณ์ทำงาน / อายุงาน

4.2.4 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามวุฒิการศึกษา

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ โดยนักศึกษาได้ส่งแบบสอบถามไปยัง

กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี โดยสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ (การบัญชี การเงิน การจัดการ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์) ด้านวิศวกรรมศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ ด้านวิทยาศาสตร์และด้านอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยเป็นบัณฑิตใหม่ หรือผู้มีประสบการณ์ ทำงานทั้งในองค์กรราชการ เอกชน หรือทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 0.5 – 10 ปี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

โดยข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชา โดยผลจากการสำรวจนี้ เป็นผู้ชาย 27คน และผู้หญิง 73 คน โดยช่วงอายุ 24 – 27 ปี เป็นจำนวน 46% ของผลสำรวจนี้ และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 52% จบการศึกษาระดับปริญญาโท 51% จบสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ (การบัญชี การเงิน การจัดการ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์) และ 61% มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยแสดงข้อมูลดังตาราง

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

| ประเภทข้อมูลประชากรศาสตร์ | จำนวน | Percentage (%) |
|---------------------------|-------|----------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 27 | 27% |
| หญิง | 73 | 73% |
| ช่วงอายุ (ปี) | | |
| 20 – 23 | 1 | 1% |
| 24 – 27 | 46 | 46% |
| 28 – 31 | 34 | 34% |
| 32 – 35 | 19 | 19% |
| ระดับการศึกษา | | |
| ปริญญาตรี | 47 | 47% |
| ปริญญาโท | 52 | 52% |
| สูงกว่าปริญญาโท | 1 | 1% |

ตาราง 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| ประเภทข้อมูลประชากรศาสตร์ | จำนวน | Percentage (%) |
|---|-------|----------------|
| สาขาวิชาที่จบการศึกษา | | |
| เศรษฐศาสตร์ | 4 | 51% |
| การเงิน | 6 | |
| การจัดการ | 14 | |
| การตลาด | 12 | |
| การบัญชี | 1 | |
| บริหารธุรกิจ | 14 | |
| วิศวกรรมศาสตร์ | 6 | 6% |
| ด้านสังคมศาสตร์ (รัฐศาสตร์ จิตวิทยา นิติศาสตร์) | 13 | 13% |
| ด้านวิทยาศาสตร์ (วิทยาศาสตร์เฉพาะทาง) | 6 | 6% |
| อื่น ๆ | 24 | 24% |
| อาชีพ | | |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 19 | 19% |
| ธุรกิจส่วนตัว | 11 | 11% |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 61 | 61% |
| วิศวกร | 3 | 3% |
| อื่น ๆ | 6 | 6% |
| อายุงานในสายอาชีพ (ปี) | | |
| 0.5 – 2 | 19 | 19% |
| 2 – 4 | 29 | 29% |
| 4 – 6 | 24 | 24% |
| 6 – 8 | 11 | 11% |
| 8 – 10 | 13 | 13% |
| 10 ปีขึ้นไป | 4 | 4% |

4.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน 11 ปัจจัย คือ ชื่อเสียงองค์กร ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ เงินเดือนและผลประโยชน์ วัฒนธรรมองค์กร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต โอกาสในการทำงานต่างประเทศ ความมั่นคงขององค์กร โดยมีคะแนนเต็ม 1500 คะแนน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้คะแนนความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานทั้งหมด 5 ปัจจัยสำคัญที่สุด และจัดเรียงตามอันดับที่มีอิทธิพลมากที่สุด ไปยังอันดับที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดดังตาราง

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y

| ลำดับ | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน | คะแนน | Percentage (%) |
|-------|--|-------|----------------|
| 1 | เงินเดือนและผลประโยชน์ | 350 | 23.33% |
| 2 | ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ | 311 | 20.73% |
| 3 | สถานที่ทำงาน | 150 | 10% |
| 4 | ความมั่นคงขององค์กร | 149 | 9.93% |
| 5 | ชื่อเสียงองค์กร | 132 | 8.80% |
| 6 | โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ | 124 | 8.27% |
| 7 | โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต | 109 | 7.27% |
| 8 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 84 | 5.60% |
| 9 | วัฒนธรรมองค์กร | 63 | 4.20% |
| 10 | โอกาสในการทำงานต่างประเทศ | 15 | 1% |
| 11 | ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง | 13 | 0.87% |

จากตารางจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานของกลุ่ม Generation Y คะแนนเต็ม 1500 คะแนน ซึ่งปัจจัยที่มีผลการจัดอันดับแรกคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ 350 คะแนน คิดเป็น 23.33% อันดับที่สองคือ ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ 311 คะแนน คิดเป็น 20.73% อันดับที่สามคือ ด้านสถานที่ทำงาน (ความสะดวกในการเดินทาง) 150 คะแนน คิดเป็น 10% อันดับที่ยี่สี่คือด้านความมั่นคงขององค์กร 149 คะแนน คิดเป็น 9.93% และอันดับที่ห้าคือ ด้านชื่อเสียงองค์กร 132 คะแนน คิดเป็น 8.80%

นอกจากนั้นด้าน โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ และด้าน โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโตเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญใกล้เคียงกัน คิดเป็น 7-8% ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมองค์กรคิดเป็น 4-5% และด้าน โอกาสในการทำงานต่างประเทศและด้านระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงาน คิดเป็น 1%

4.1.3 ระดับความสนใจต่อการเลือกทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้แสดงความสนใจต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยสรุปจากผลสำรวจได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน สนใจ 31 คน และไม่สนใจ 69 คน ดังตาราง

ตารางที่ 4.3 ระดับความสนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์

| ระดับความสนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | จำนวน | Percentage (%) |
|---|-------|----------------|
| สนใจ | 31 | 31% |
| ไม่สนใจ | 69 | 69% |

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน มีกลุ่มที่สนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์จำนวน 31 คน สามารถสรุปสาเหตุปัจจัยที่สนใจ และกลุ่มที่ไม่สนใจจำนวน 69 คนสามารถสรุปสาเหตุปัจจัยไม่สนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์อย่างละ 3 ปัจจัย ดังนี้ (สามารถดูเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก ข)

กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกจาก 11 ปัจจัย

| ลำดับ | ปัจจัยความสนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | คะแนน | Percentage (%) |
|-------|--|-------|----------------|
| 1 | เงินเดือนและผลประโยชน์ | 52 | 27.96% |
| 2 | ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ | 43 | 23.12% |
| 3 | ชื่อเสียงองค์กร ความมั่นคงขององค์กร | 22 | 11.83% |

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน เลือกอันดับที่ 1 คือด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ คิดเป็น 27.96% อันดับที่สองคือ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ คิดเป็น 23.12% และอันดับที่สามคือ ด้านชื่อเสียงองค์กร และด้านความมั่นคงขององค์กร คิดเป็น 11.83% สามารถดูอันดับอื่นเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก ข

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกจาก 5 ปัจจัย

| ลำดับ | ปัจจัยที่ไม่สนใจในการทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | คะแนน | Percentage (%) |
|-------|--|-------|----------------|
| 1 | ลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ | 174 | 42.03% |
| 2 | เงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม | 76 | 18.36% |
| 3 | โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย | 59 | 14.25% |

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 69 คน ระบุปัจจัยที่ไม่สนใจเลือกอันดับที่ 1 คือด้านลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็น 42.03% อันดับที่สองคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม คิดเป็น 18.36% และอันดับที่สามคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย คิดเป็น 14.25% สามารถดูอันดับอื่นเพิ่มเติมได้ที่ ภาคผนวก ข

ซึ่งสรุปได้ว่าที่แตกต่างของกลุ่ม Generation Y และกลุ่ม Generation Y ที่สนใจงานธนาคารพาณิชย์ คือ สถานที่ทำงาน ที่ไม่ได้ติดอันดับ 3 ปัจจัยแรก และกลุ่มที่ไม่สนใจงานธนาคารพาณิชย์มองว่า ลักษณะงานไม่ตรงกับความต้องการ และ โอกาสความก้าวหน้าและการเติบโตช้า

4.1.4 ผลสรุประดับความสนใจที่มีต่อการทำงานธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

จากกลุ่มตัวอย่างที่สนใจงานธนาคารพาณิชย์จำนวน 31 คน และตัวเลือกรายชื่อธนาคารพาณิชย์จำนวน 5 แห่ง สามารถจัดอันดับความสนใจในธนาคารพาณิชย์ ได้ดังนี้ ตารางที่ 4.6 สรุประดับความสนใจที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

| ธนาคารพาณิชย์ที่สนใจ | คะแนน | Percentage (%) |
|---------------------------|-------|----------------|
| ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) | 56 | 30.11% |
| ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) | 54 | 29.03% |
| ธนาคารกรุงเทพ (BBL) | 34 | 18.28% |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) | 13 | 6.99% |
| ธนาคารกรุงไทย (KTB) | 11 | 5.91% |
| ธนาคารอื่น ๆ / ไม่ระบุ | 18 | 9.68% |

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน เลือกธนาคารพาณิชย์ที่สนใจ อันดับหนึ่งคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร 2.69% ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 1.08% ด้านโอกาสในการเรียนรู้ 1.08% และด้านวัฒนธรรมองค์กร และสถานที่ทำงาน 0.54%

อันดับที่สอง คือ ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร 3.23% ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ 1.08% และด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบกับสถานที่ทำงาน 0.54%

อันดับที่สาม คือ ธนาคารกรุงเทพ (BBL) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านสถานที่ทำงาน และด้านโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต 0.54%

อันดับที่สี่ คือ ธนาคารกรุงไทย (KTB) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านความมั่นคงขององค์กร 0.54%

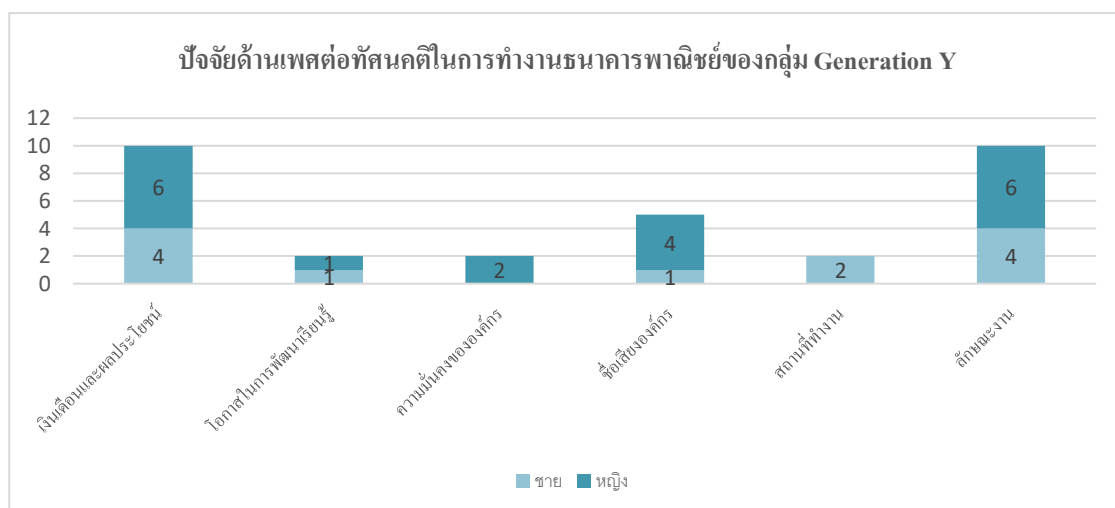
อันดับที่ห้า คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต 0.54%

4.2 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 คน ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งแบ่งออกเป็นด้านประชากรศาสตร์ ทั้ง 4 ด้าน คือ เพศ อายุ ภาระงาน/อายุงาน และวุฒิการศึกษา ดังนี้

4.2.1 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามเพศ

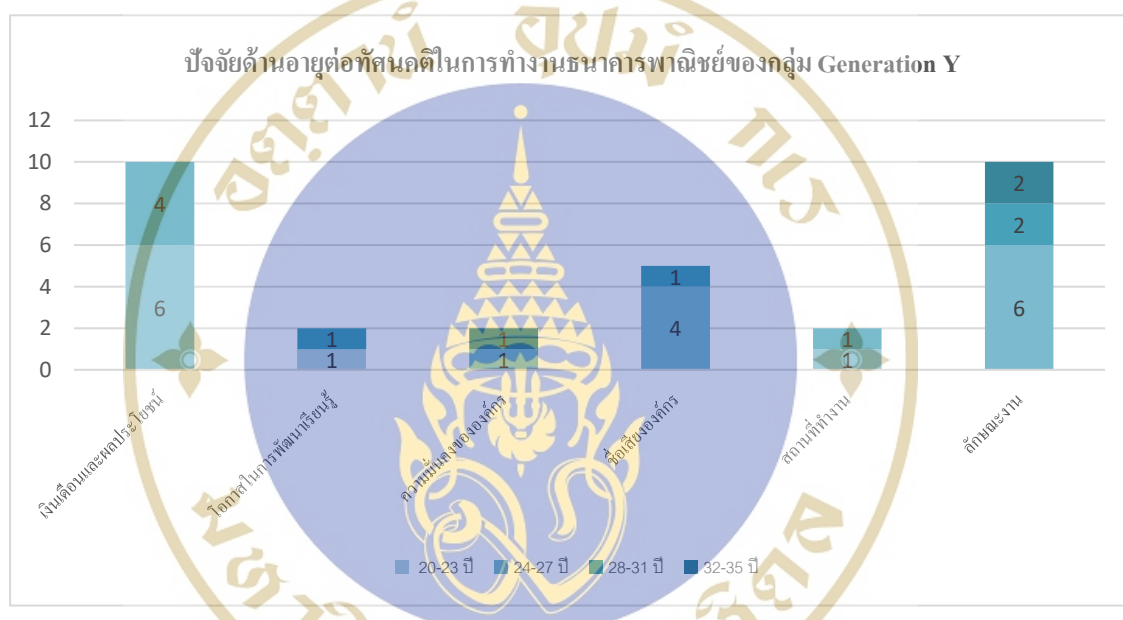
กราฟที่ 4.1 ปัจจัยด้านเพศต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y



จากกราฟจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y ที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน โดยเพศหญิง จำนวน 19 คน สนใจงานธนาคารพาณิชย์ เพราะลักษณะงานที่ตรงกับความสนใจ และเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสม และเพศชาย จำนวน 12 คน สนใจงานธนาคารพาณิชย์ เพราะลักษณะงานที่ตรงกับความสนใจ และเงินเดือนและผลประโยชน์เหมาะสมเช่นเดียวกัน

4.2.2 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามอายุ

กราฟที่ 4.2 ปัจจัยด้านอายุต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y



จากกราฟจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y ที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ช่วงอายุ 20 – 23 ปี จำนวน 1 คน สนใจด้าน โอกาสเติบโตและการเรียนรู้

ช่วงอายุ 24 – 27 ปี จำนวน 17 คน สนใจปัจจัยอันดับหนึ่งคือ ด้านลักษณะงาน และเงินเดือนผลประโยชน์ และอันดับต่อมาคือ ด้านชื่อเสียงองค์กร

ช่วงอายุ 28 – 31 ปี จำนวน 9 คน สนใจปัจจัยอันดับหนึ่งคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ อันดับต่อมาคือ ด้านลักษณะงาน

ช่วงอายุ 32 – 35 ปี จำนวน 3 คน สนใจปัจจัยอันดับหนึ่ง ด้านลักษณะงาน อันดับต่อมาคือความมั่นคงขององค์กร

4.2.3 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามประสบการณ์ทำงาน / อายุงาน

กราฟที่ 4.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์/อายุงานต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y



จากกราฟจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y ที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ ช่วงอายุงาน 0.5 – 2 ปี สนใจปัจจัยอันดับหนึ่ง ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ อันดับต่อมาคือด้านชื่อเสียงองค์กร ช่วงอายุงาน 2 – 4 ปี สนใจปัจจัยอันดับหนึ่ง ด้านลักษณะงาน และอันดับต่อมาคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

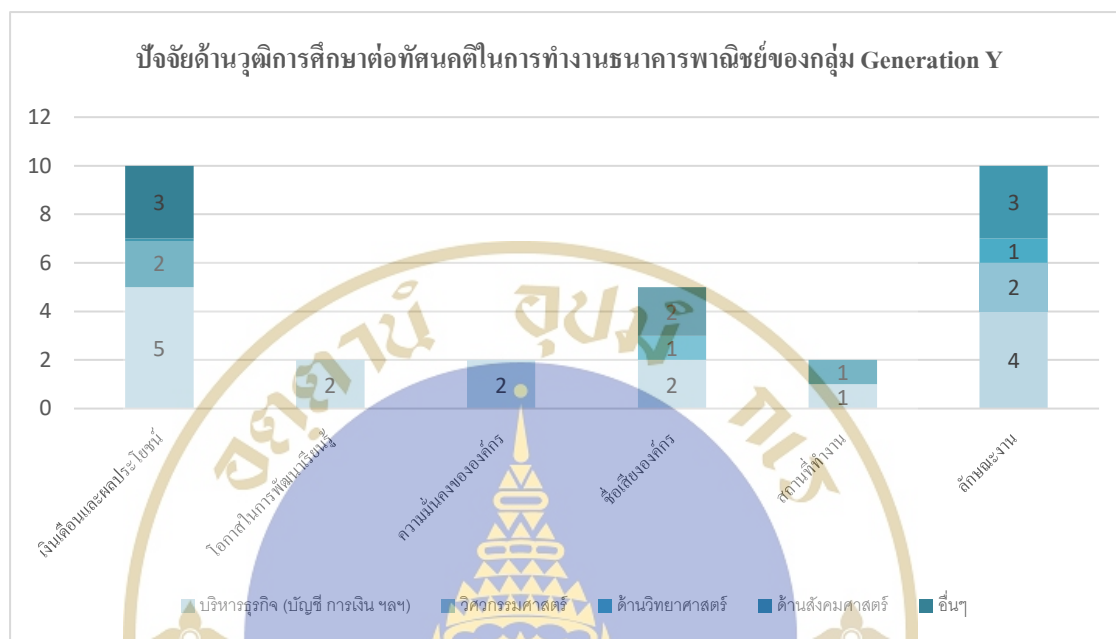
ช่วงอายุงาน 4 – 6 ปี สนใจปัจจัยอันดับหนึ่ง ด้านลักษณะงาน และอันดับต่อมาคือ ด้านชื่อเสียงองค์กร และเงินเดือนและผลประโยชน์

ช่วงอายุงาน 8 – 10 ปี สนใจปัจจัยด้านลักษณะงาน และสถานที่ทำงาน

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน ไม่มีผู้ที่มีอายุงาน 6 – 8 ปี

4.2.4 ผลทัศนคติของกลุ่ม Generation Y ต่อการตัดสินใจทำงานธนาคารพาณิชย์ แบ่งตามวุฒิการศึกษา

กราฟที่ 4.4 ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษาต่อทัศนคติในการทำงานธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y



จากกราฟจะเห็นได้ว่า กลุ่ม Generation Y ที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ (การบัญชี การเงิน การตลาด การจัดการ และเศรษฐศาสตร์) สนใจปัจจัย อันดับหนึ่งคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ และอันดับต่อมาคือ ด้านลักษณะงาน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างได้เลือกปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาเรียนรู้ ด้านความมั่นคงขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ในระดับจำนวนที่เท่ากัน และด้านสถานที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ สนใจปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นสำคัญ

กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาวิทยาศาสตร์ สนใจด้านชื่อเสียงองค์กร และด้านลักษณะงาน

กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาสังคมศาสตร์ สนใจด้านลักษณะงาน เป็นสำคัญ

กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาอื่น ๆ สนใจปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เป็น

สำคัญ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงาน ของธนาคารพาณิชย์แต่ละ แห่งที่กลุ่ม Generation Y สนใจเลือกทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มคน Generation Y ที่เกิดใน ปี พ.ศ. 2524 – 2542 หรืออายุ 18 – 35 ปี ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับการจ้างงานในองค์กรราชการ องค์กรเอกชน ทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัย ความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 100 คน

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนตัวของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการทำงาน / สมรรถ ของของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยในการเลือกสมัครงาน / ทำงานธนาคารพาณิชย์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม และทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ (ดังภาคผนวก ก)

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ด้วยการคำนวณ เพื่อหาคะแนนของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กร และกลุ่มธนาคาร พาณิชย์ กับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (ดังภาคผนวก ข)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y ดังตารางข้างต้น

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่ม Generation Y (ร้อยละ)

| ลำดับ | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงาน | Percentage (%) |
|-------|--|----------------|
| 1 | เงินเดือนและผลประโยชน์ | 23.33% |
| 2 | ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ | 20.73% |
| 3 | สถานที่ทำงาน | 10% |
| 4 | ความมั่นคงขององค์กร | 9.93% |
| 5 | ชื่อเสียงองค์กร | 8.80% |
| 6 | โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ | 8.27% |
| 7 | โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต | 7.27% |
| 8 | สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 5.60% |
| 9 | วัฒนธรรมองค์กร | 4.20% |
| 10 | โอกาสในการทำงานต่างประเทศ | 1% |
| 11 | ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง | 0.87% |

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาวิชา โดยผลการสำรวจนี้ เป็นผู้ชาย 27คน และผู้หญิง 73 คน โดยช่วงอายุ 24 – 27 ปี เป็นจำนวน 46% ของผลสำรวจนี้ และจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 52% จบการศึกษาระดับปริญญาโท 51% จบสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ (การบัญชี การเงิน การจัดการ บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์) และ 61% มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ของกลุ่ม Generation Y

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้แสดงความสนใจต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกลุ่มธนาคารพาณิชย์ โดยสรุปจากผลสำรวจได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน มีคนที่สนใจจำนวน 31 คน และจำนวนคนที่ไม่สนใจ จำนวน 69 คน ดังตาราง

ตารางที่ 5.2 ระดับความสนใจในการทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ)

| ระดับความสนใจในการทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ | Percentage (%) |
|---|----------------|
| สนใจ | 31% |
| ไม่สนใจ | 69% |

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน มีกลุ่มที่สนใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์จำนวน 31% และกลุ่มที่ไม่สนใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์จำนวน 69%

5.1.2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานในธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน เลือกอันดับที่ 1 คือด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ คิดเป็น 27.96% อันดับที่สองคือ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ คิดเป็น 23.12% และอันดับที่สามคือ ด้านชื่อเสียงองค์กรและด้านความมั่นคงขององค์กร คิดเป็น 11.83%

5.1.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานในธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 69 คน ระบุปัจจัยที่ไม่สนใจเลือกอันดับที่ 1 คือด้านลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็น 42.03% อันดับที่สองคือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม คิดเป็น 18.36% และอันดับที่สามคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย คิดเป็น 14.25%

5.1.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงาน ของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งในกลุ่ม Generation Y สนใจเลือกทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์จำนวน 31 คน และตัวเลือกรายชื่อธนาคารพาณิชย์จำนวน 5 แห่ง สามารถจัดอันดับความสนใจในธนาคารพาณิชย์ตามลำดับดังนี้ อันดับหนึ่ง ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) อันดับสอง ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) อันดับสาม ธนาคารกรุงเทพ (BBL) อันดับสี่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) และอันดับห้า ธนาคารกรุงไทย (KTB) ดังตาราง

ตารางที่ 5.3 สรุประดับความสนใจที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ (ร้อยละ)

| อันดับ | ธนาคารพาณิชย์ที่สนใจ | Percentage (%) |
|--------|---------------------------|----------------|
| 1 | ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) | 30.11% |
| 2 | ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) | 29.03% |
| 3 | ธนาคารกรุงเทพ (BBL) | 18.28% |
| 4 | ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) | 6.99% |
| 5 | ธนาคารกรุงไทย (KTB) | 5.91% |
| 6 | ธนาคารอื่น ๆ / ไม่ระบุ | 9.68% |

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ เลือกธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร 2.69% ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 1.08% ด้านโอกาสในการเรียนรู้ 1.08% และด้านวัฒนธรรมองค์กร และสถานที่ทำงาน 0.54% และเลือกธนาคารกสิกรไทย (KBANK) เป็นอันดับที่สอง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร 3.23% ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ 1.08% และด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบกับสถานที่ทำงาน 0.54% และเลือกธนาคารกรุงเทพ (BBL) เป็นอันดับที่สาม โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านสถานที่ทำงาน และด้านโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต 0.54% และเลือกธนาคารกรุงไทย (KTB) เป็นอันดับที่สี่ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านความมั่นคงขององค์กร 0.54% และเลือกธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) เป็นอันดับที่ห้า โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต 0.54%

จากผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงาน ของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งในกลุ่ม Generation Y สนใจเลือกทำงาน เห็นได้ว่าธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) และธนาคารกสิกรไทย (KBANK) ปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กรมีคะแนนสูงสุด ตามด้วยปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยเฉพาะปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างที่สนใจทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์เลือก จากสาเหตุที่เลือกธนาคารไทยพาณิชย์ที่เป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานในองค์กรกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ของกลุ่ม Generation Y เพื่อทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานในองค์กร และทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงานในธนาคารพาณิชย์ พร้อมทั้งนำผลการวิจัยไปเป็น

ข้อมูลสำหรับพัฒนาการสร้าง Branding ของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เหมาะสม และดึงดูดพนักงาน Generation Y ได้อย่างเหมาะสม

โดยจากผลการวิจัย ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสถานที่ทำงาน (ความสะดวกในการเดินทาง) ด้านความมั่นคงขององค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร จัดเป็น 5 อันดับแรกจากทั้งหมด 11 ปัจจัย

นอกจากนั้นด้าน โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโอกาสในการทำงานต่างประเทศ และด้านระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งเป็นอันดับรองลงมาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน มีจำนวน 31 คนที่สนใจทำงานในธนาคารพาณิชย์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านชื่อเสียงองค์กร และด้านความมั่นคงขององค์กร เป็น 3 อันดับแรกจากทั้งหมด 11 ปัจจัย

ซึ่งมีปัจจัยบางส่วนที่เหมือนกับงานวิจัยของ Apiwadee Sringam (2557) จาก 5 อันดับแรก คือด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านสถานที่ทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสฏฐวุฒิ หนูมคำ และ สัชฌุกรเกียรติ เรืองเดชสุวรรณ (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของบัณฑิต คือด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านลักษณะงานที่ตรงตามความสามารถ ด้านงานที่มีความมั่นคง เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการสำรวจของ Positioning (2553) ที่ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอันดับที่สองต่อการเลือกทำงานของกลุ่ม Generation Y และเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลงานวิจัยของ Tower Watson ที่ประกาศถึง ปัญหาองค์กร (2555) ได้อภิปรายผลการวิจัยโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกทำงานกลุ่มแรกของ Generation Y คือด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานที่ตั้งขององค์กร

ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน มีจำนวน 69 คนที่ไม่สนใจทำงานในธนาคารพาณิชย์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ คือ ด้านลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม ด้านโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย เป็น 3 อันดับแรกจากทั้งหมด 5 ปัจจัย นอกจากนี้ปัจจัยด้านระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงานน้อย และด้านโอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) ก่อนข้างเข้า เป็นเหตุผลรองลงมาตามลำดับ รวมถึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจในงานธนาคารพาณิชย์ไม่ระบุเหตุผลต่อความไม่สนใจเช่นเดียวกัน

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยนี้ ข้อจำกัดของการทำวิจัย คือ ระยะเวลาในการวิจัยสารนิพนธ์นี้ ประมาณ 3 เดือน ซึ่งทำให้การรวบรวมข้อมูล และการสำรวจมีระยะเวลาที่จำกัด ส่งผลต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ อาจทำให้ได้คำตอบได้ไม่ตรงกับประชากรที่เป็นกลุ่ม Generation Y ทั้งหมด

อีกทั้งในการทำวิจัยนี้ ได้เลือกใช้วิธีวิจัยเป็นเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดค่าคะแนนความถี่เพื่อจัดอันดับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทั้งต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กร และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจความหมายของปัจจัยนั้น หรือรู้จักกลุ่มธนาคารพาณิชย์อย่างแท้จริง เป็นเพียงทัศนคติที่ได้รับรู้ต่อกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ไม่ได้มีการเลือกใช้วิธีวิจัยแบบ เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพิ่มเติม ที่สามารถสัมภาษณ์ หรืออภิปรายการตอบคำถามเพิ่มเติมได้ ซึ่งอาจส่งผลของคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงาน หรือไม่เลือกทำงานกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์เหล่านั้นได้ โดยที่ผู้วิจัยไม่อาจทราบเหตุผลเชิงลึกหลังจากการเลือกปัจจัยในแบบสอบถามนั้นได้

นอกจากนี้ข้อมูลสำหรับการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเรื่องของ ปัจจัยทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานของกลุ่ม Generation Y มีจำนวนไม่มากนัก และปัจจัยต่อการตัดสินใจเลือกทำงานในกลุ่มธนาคารพาณิชย์มีจำนวนไม่มากเช่นเดียวกัน อาจส่งผลให้การเปรียบเทียบ หรืออ้างอิงผลการวิจัยของสารนิพนธ์ฉบับนี้มีจำนวนน้อย รวมถึงการออกแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ทำงานมีน้อยเกินไป หากมีเพิ่มมากขึ้นจะทำให้ได้คำตอบที่หลากหลายมากขึ้นจากกลุ่มตัวอย่าง

5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างเริ่มต้น จำนวน 131 คน และได้คัดเลือกจำนวนที่สามารถใช้ได้ ซึ่งเป็นจำนวน 100 คน ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างที่สามารถสำรวจและนำผลวิจัยมาแปรผลน้อยลง เนื่องจากมีเวลาการทำสารนิพนธ์ที่จำกัด หากมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลมากขึ้น น่าจะทำให้สามารถได้ข้อมูลจากกลุ่ม Generation Y ที่หลากหลายเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อผลการวิจัยที่อาจเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงส่งผลต่อกลุ่มที่สนใจ และไม่สนใจในงานธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดทำการศึกษาและการวิจัยให้มากขึ้น

รวมถึงการเลือกใช้วิธีการทำวิจัยเป็นลักษณะวิจัยเชิงปริมาณ และเลือกใช้เครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามนั้นส่งผลให้ผู้ทำแบบสอบถาม หรือกลุ่มตัวอย่าง อาจไม่เข้าใจในความหมายของคำถาม หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างถูกต้อง

ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปหลังจากให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามเชิงสำรวจนี้แล้ว ควรเลือกใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำแบบสอบถามแล้วมาสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ผู้ทำวิจัยได้เข้าใจในเหตุผลในการเลือกตอบข้อความ และสามารถสอบถามอภิปรายในการเลือกปัจจัยนั้นเพิ่มเติม เช่น ความสนใจในแต่ละปัจจัยต่อการเลือกทำงานของกลุ่ม Generation Y รวมถึงความสนใจ หรือความไม่สนใจต่องานธนาคารพาณิชย์ ประกอบกับเหตุผลที่เลือกปัจจัยนั้น ซึ่งจากมุมมอง หรือทัศนคติในเชิงอัตวิสัย (ความสนใจ หรือไม่สนใจจากเหตุผลส่วนตัว) หรือเชิงทวิสัย (เหตุผลเชิงกว้างเป็นข้อเท็จจริง) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถสอบถามรายละเอียดเชิงลึกเพิ่มเติมได้

5.5 ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรธนาคารพาณิชย์

จากผลการวิจัยของสารนิพนธ์ฉบับนี้ กลุ่มตัวอย่าง Generation Y จำนวน 100 คน มีกลุ่มที่สนใจงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน และกลุ่มที่ไม่สนใจงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 69 คน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานสำคัญขององค์กรในอนาคต มีความสนใจในงานธนาคารพาณิชย์เพียง 31% เท่านั้น และกลุ่มที่ไม่สนใจงานธนาคารพาณิชย์ 69% นั้น ให้เหตุผลปัจจัยสามอันดับแรกคือ ลักษณะงานไม่ตรงกับความต้องการ หรือความสนใจ เงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม และโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย

ซึ่งจากการเลือกเหตุผลดังกล่าวเหล่านี้ ผู้วิจัยคิดว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่สนใจธนาคารทำงานธนาคารพาณิชย์ในสาเหตุของลักษณะงานไม่ตรงกับความต้องการ เนื่องจากยังมีทัศนคติต่องานธนาคารด้านเดียว เช่น การเป็นลักษณะงานขาย Tellers to Sellers ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์งานธนาคารเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งแท้จริงแล้วงานธนาคารพาณิชย์มีหลากหลายส่วนงานที่นอกเหนือจากความเข้าใจของคนโดยทั่วไป ดังนั้นในประเด็นภาพลักษณ์ หรือความเข้าใจในลักษณะงานธนาคารพาณิชย์ ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ควรเพิ่มเติมนโยบายในการประชาสัมพันธ์ลักษณะงานต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่ให้มากขึ้นในประเด็นนี้

ในปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ หากสามารถปรับให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ หรือเหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อแข่งขันกับตลาดงานภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อให้ดึงดูดกลุ่มแรงงานที่เป็น กลุ่ม Generation Y ได้ เพราะภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ คือมีนโยบายการให้เงินเดือนและผลประโยชน์น้อยหรือไม่เหมาะสม แต่ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งต้องระมัดระวังในการแข่งขันเพื่อปรับฐานเงินเดือนให้ดึงดูดผู้สมัครเช่นกัน เพราะหากทั้งอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ ปรับฐานเงินเดือนและ

ผลประโยชน์สูงเกินกว่าค่างานที่แท้จริงแล้วนั้น จะส่งผลกระทบยาวต่อต้นทุนในการบริหารขององค์กร ดังนั้นธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งควรดู Inflation rate และปรับให้สอดคล้องกับ Cost of Living Allowance ของประเทศไทย เพื่อให้ดึงดูดผู้สมัครกลุ่ม Generation Y ได้มากขึ้น

นอกจากนี้ผลวิจัยด้านระดับความสนใจธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่สนใจในงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นกลุ่ม Generation Y จำนวน 31% นั้นมองว่า ธนาคารที่สนใจร่วมงานสามอันดับแรกคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB) ธนาคารกสิกรไทย (KBANK) และธนาคารกรุงเทพ (BBL) ตามลำดับ โดยกลุ่มที่สนใจเลือกธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นอันดับ 1 จำนวน 35.49% มองว่า ปัจจัยด้านชื่อเสียงองค์กรและด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นอันดับแรกที่ส่งผลต่อการเลือกธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่สนใจอันดับที่หนึ่ง ส่วนด้าน โอกาสในการเรียนรู้และด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกธนาคารไทยพาณิชย์ด้วยเหตุผลดังกล่าว ซึ่งมีความแตกต่างจากการเลือกอันดับหนึ่งของธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ในทุกธนาคารตามตัวเลือกทั้งหมด

ดังนั้นผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งควรสนใจในด้านของโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ให้มันโยบายที่เด่นชัดมากขึ้น มีการวาง Road map ของ Training และเน้นทั้งด้าน Hard / Soft Skill เพื่อที่จะดึงดูดผู้สมัครกลุ่ม Generation Y ให้สนใจเข้าทำงาน โดยผ่านการประชาสัมพันธ์ หรือการบอกต่อของพนักงานปัจจุบัน แม้ว่าทั้งกลุ่ม Generation Y มองว่าปัจจัยด้านโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้มีความสำคัญรองจากด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ด้านลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านสถานที่ทำงาน (ความสะดวกในการเดินทาง) ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานก็ตาม

อีกทั้งการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัด ปรับไปตามสมัยที่ใส่ใจพนักงานในทุกระดับ ทุก Generation ทันต่อการปรับตัวไปกับสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดึงดูดใจแก่กลุ่ม Generation Y ให้ตัดสินใจร่วมงานกับกลุ่มองค์กรธนาคารพาณิชย์มากขึ้นในอนาคต รวมถึงการส่งเสริมในการพัฒนาความร่วมมือร่วมกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายของบัณฑิตจบใหม่ให้ร่วมงานกับธนาคารพาณิชย์ได้โดยตรง เช่น โครงการฝึกงาน โครงการให้ทุนการศึกษา เป็นต้น เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานกลุ่ม Generation Y ในอุตสาหกรรมธนาคารในอนาคต

บรรณานุกรม

- จิรนนท์ ไวยศรีแสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความสุขในการทำงานโดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับสัมพันธ์ กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคล ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชันวายและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชันต่าง ๆ ในองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 1 - 25.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. ไม้ระบู่: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แพรภัทร ยอดแก้ว. (2553). *ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude)*. เข้าถึงได้จาก Go to know: <https://www.gotoknow.org/posts/280647>
- แพรวดาว พงศาจารุ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณี เพชรเบญจกุล. (2557). ปัจจัยที่สร้างผลผูกพันต่อองค์กรของกลุ่ม Generation Y. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). สถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก 1213 ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน: <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/finservices/Pages/FinUnderBOT.aspx>
- สรารุช ชัยพิชิต. (2550). ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- สุดา ประทวน และทิพทินนา สมุทรานนท์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทัศนคติต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 124 - 145.
- เสถียรวุฒิ หนู่มคำ และ สัจฉุเศรษฐ์ เรื่องเศรษฐวรรณ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของบัณฑิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. *FEU Academic Review*, 160 - 167.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). การศึกษาทัศนคติต่อการทงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (5 ตุลาคม 2555). แนวคิดและทฤษฎี Frederick Herzberg. เข้าถึงได้จาก ทฤษฎีองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง: <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>
- Aon Hewitt. (2016, July 29). Top 7 Best Employers in Thailand: Aon Hewitt Reveals. Retrieved from hrinasia: <http://www.hrinasia.com/recruitment/top-7-best-employers-in-thailand-aon-hewitt-reveals/>
- Center, A. M. (n.d.). *Aon Hewitt Announces the Best Employers – Thailand 2015 Awards*. Retrieved from Aon Empower Result: <http://aon.mediaroom.com/Aon-Hewitt-Announces-the-Best-Employers-Thailand-2015-Awards>
- Derek S. Chapman, K. L. (2005). Applicant Attraction to Organizations and Job Choice: A Meta-Analytic Review of the Correlates of Recruiting Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 18.
- Positioning. (2010, April 24). *10 ทัศนคติในการเลือกงาน*. Retrieved from Positioning: <http://positioningmag.com/12594>
- SRINGAM, A. (2557). *ATTITUDE OF GRADUATED GENERATION-Y STUDENTS*. THEMATIC PAPER M.M. Mahidol University.



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

แบบสอบถามวิจัย

แบบสอบถามชุดนี้เป็นเป็นส่วนหนึ่งตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์ และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ ข้อมูลทั้งหมดที่ท่านตอบมาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบ และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 23 ปี

24 – 27 ปี

28 – 31 ปี

32 – 35 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

5. สาขาที่ศึกษา

การบัญชี

บริหารธุรกิจ

เศรษฐศาสตร์

การตลาด

การเงิน

จิตวิทยา

วิศวกรรมศาสตร์

คอมพิวเตอร์

สังคมศาสตร์

อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบ และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. อาชีพ

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> วิศวกร | <input type="checkbox"/> พนักงานธนาคารพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ | | |

2. อายุงาน

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0.5 ปี – 2 ปี | <input type="checkbox"/> 3 ปี – 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 6 ปี – 8 ปี | <input type="checkbox"/> 9 ปี – 12 ปี |

3. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 บาท – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 บาท – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 25,001 บาท – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 บาท – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 บาท – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 บาท – 45,000 บาท | <input type="checkbox"/> 45,001 บาท – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 บาท ขึ้นไป | |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกสมัครทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือก 5 อันดับแรก จาก 11 ตัวเลือก ที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (อันดับที่ 1 สำคัญมากที่สุด และอันดับที่ 5 สำคัญน้อย)

ปัจจัยในการเลือกสมัคร/ทำงาน 5 อันดับแรก จาก 11 ตัวเลือก ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| ___ ชื่อเสียงองค์กร | ___ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ |
| ___ เงินเดือนและผลประโยชน์ | ___ วัฒนธรรมองค์กร |
| ___ สถานที่ทำงาน | ___ สภาพแวดล้อมในการทำงาน |
| ___ ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง | ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ |
| ___ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต | ___ โอกาสในการทำงานต่างประเทศ |
| ___ ความมั่นคงขององค์กร | |

ส่วนที่ 4 ปัจจัยในการเลือกสมัครทำงานธนาคารพาณิชย์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบ และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านสนใจที่จะสมัครงาน/ทำงาน ธนาคารพาณิชย์ หรือไม่
 สนใจ ไม่สนใจ (โปรดข้ามไป ข้อ 3)
2. หากสนใจ เพราะเหตุใด (จงเลือก 3 อันดับแรก จาก 11 ตัวเลือกลงนี้)
 ___ ชื่อเสียงองค์กร ___ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ
 ___ เงินเดือนและผลประโยชน์ ___ วัฒนธรรมองค์กร
 ___ สถานที่ทำงาน ___ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 ___ ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้
 ___ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ___ โอกาสในการทำงานต่างประเทศ
 ___ ความมั่นคงขององค์กร
3. หากไม่สนใจ เพราะเหตุใด (จงเลือก 3 อันดับแรก จาก 5 ตัวเลือกลงนี้)
 ___ ลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความต้องการ
 ___ เงินเดือนและผลประโยชน์ไม่เหมาะสม
 ___ ระบบหมุนเวียนงาน/ตำแหน่งงานน้อย
 ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ไม่หลากหลาย
 ___ โอกาสความก้าวหน้าและเติบโต (Career Path) ก่อนข้างช้า

ส่วนที่ 5 ทิศนของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ (ท่านที่ ตอบส่วนที่ 4 ว่า “สนใจ”)

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หากท่านสนใจทำงานในธนาคารพาณิชย์ โปรดระบุรายชื่อธนาคารที่ท่านอยากร่วมงานด้วย 3 อันดับ พร้อมสาเหตุที่เลือก (จากปัจจัย 11 ข้อ)

อันดับ 1 _____

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| ___ ชื่อเสียงองค์กร | ___ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ |
| ___ เงินเดือนและผลประโยชน์ | ___ วัฒนธรรมองค์กร |
| ___ สถานที่ทำงาน | ___ สภาพแวดล้อมในการทำงาน |
| ___ ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง | ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ |

___ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ___ โอกาสในการทำงานต่างประเทศ
___ ความมั่นคงขององค์กร

อันดับ 2 _____

___ ชื่อเสียงองค์กร ___ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ
___ เงินเดือนและผลประโยชน์ ___ วัฒนธรรมองค์กร
___ สถานที่ทำงาน ___ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
___ ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้
___ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ___ โอกาสในการทำงานต่างประเทศ
___ ความมั่นคงขององค์กร

อันดับ 3 _____

___ ชื่อเสียงองค์กร ___ ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ
___ เงินเดือนและผลประโยชน์ ___ วัฒนธรรมองค์กร
___ สถานที่ทำงาน ___ สภาพแวดล้อมในการทำงาน
___ ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง ___ โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้
___ โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต ___ โอกาสในการทำงานต่างประเทศ
___ ความมั่นคงขององค์กร

ภาคผนวก ข
ผลคะแนนจากเครื่องมือสอบถาม

คะแนนรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานในองค์กรของกลุ่ม Generation Y

| ปัจจัย | อันดับ | อันดับ | อันดับ | อันดับ | อันดับ | รวม | ค่าร้อยละ |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| เงินเดือนและผลประโยชน์ | 180 | 116 | 33 | 14 | 7 | 350 | 23.33 |
| ลักษณะงานหน้าที่ความ รับผิดชอบ | 160 | 96 | 36 | 14 | 5 | 311 | 20.73 |
| สถานที่ทำงาน | 45 | 24 | 45 | 26 | 10 | 150 | 10.00 |
| ความมั่นคงขององค์กร | 40 | 36 | 36 | 24 | 13 | 149 | 9.93 |
| ชื่อเสียงองค์กร | 15 | 40 | 48 | 24 | 5 | 132 | 8.80 |
| โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ | 50 | 20 | 30 | 16 | 8 | 124 | 8.27 |
| โอกาสในการก้าวหน้าและ เติบโต | 0 | 36 | 33 | 30 | 10 | 109 | 7.27 |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 5 | 12 | 15 | 28 | 24 | 84 | 5.60 |
| วัฒนธรรมองค์กร | 0 | 12 | 24 | 14 | 13 | 63 | 4.20 |
| โอกาสในการทำงานต่างประเทศ | 5 | 0 | 0 | 6 | 4 | 15 | 1.00 |
| ระบบการหมุนเวียนงาน/ ตำแหน่ง | 0 | 8 | 0 | 4 | 1 | 13 | 0.87 |

คะแนนรวมปัจจัยของกลุ่ม Generation Y ที่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์

| ปัจจัย | อันดับ1 | อันดับ2 | อันดับ3 | รวมคะแนน | ค่าร้อยละ |
|-------------------------------|---------|---------|---------|----------|-----------|
| เงินเดือนและผลประโยชน์ | 30 | 18 | 4 | 52 | 27.96 |
| ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ | 30 | 8 | 5 | 43 | 23.12 |
| ชื่อเสียงองค์กร | 15 | 4 | 3 | 22 | 11.83 |
| ความมั่นคงขององค์กร | 6 | 10 | 6 | 22 | 11.83 |
| สถานที่ทำงาน | 6 | 4 | 4 | 14 | 7.53 |
| โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต | 0 | 6 | 4 | 10 | 5.38 |
| โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ | 6 | 2 | 2 | 10 | 5.38 |
| วัฒนธรรมองค์กร | 0 | 4 | 1 | 5 | 2.69 |
| โอกาสในการทำงานต่างประเทศ | 0 | 4 | 0 | 4 | 2.15 |
| ระบบการหมุนเวียนงาน/ตำแหน่ง | 0 | 2 | 0 | 2 | 1.08 |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 0 | 0 | 2 | 2 | 1.08 |

คะแนนรวมปัจจัยของกลุ่ม Generation Y ที่ไม่สนใจทำงานธนาคารพาณิชย์

| ปัจจัย | อันดับ1 | อันดับ2 | อันดับ3 | รวมคะแนน | ค่าร้อยละ |
|-------------------------------|---------|---------|---------|----------|-----------|
| เงินเดือนและผลประโยชน์ | 30 | 18 | 4 | 52 | 27.96 |
| ลักษณะงานหน้าที่ความรับผิดชอบ | 30 | 8 | 5 | 43 | 23.12 |
| ความมั่นคงขององค์กร | 15 | 4 | 3 | 22 | 11.83 |
| สถานที่ทำงาน | 6 | 10 | 6 | 22 | 11.83 |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน | 6 | 4 | 4 | 14 | 7.53 |
| ชื่อเสียงองค์กร | 0 | 6 | 4 | 10 | 5.38 |
| โอกาสในการก้าวหน้าและเติบโต | 6 | 2 | 2 | 10 | 5.38 |
| โอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ | 0 | 4 | 1 | 5 | 2.69 |
| วัฒนธรรมองค์กร | 0 | 4 | 0 | 4 | 2.15 |
| โอกาสในการทำงานต่างประเทศ | 0 | 2 | 0 | 2 | 1.08 |
| ระบบการหมุนเวียนตำแหน่งงาน | 0 | 0 | 2 | 2 | 1.08 |

อันดับคะแนนรวมธนาคารของกลุ่ม Generation Y ที่สนใจธนาคารพาณิชย์

| ธนาคาร | อันดับ1 | อันดับ2 | อันดับ3 | รวมคะแนน | ค่าร้อยละ | อันดับ คะแนน |
|---------|---------|---------|---------|----------|-----------|-----------------|
| SCB | 11 | 9 | 5 | 25 | 26.88 | 1 |
| KBANK | 10 | 10 | 4 | 24 | 25.81 | 2 |
| BBL | 4 | 8 | 6 | 18 | 19.35 | 3 |
| BAY | 1 | 2 | 6 | 9 | 9.68 | 4 |
| Other | 3 | 1 | 5 | 9 | 9.68 | 4 |
| KTB | 2 | 1 | 3 | 6 | 6.45 | 5 |
| ไม่ระบุ | | | 2 | | | |

