

ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงาน  
ต่องานบริการในช่วง Generation Y ที่ส่งผลต่อมุมมอง  
และระดับการให้บริการของพนักงานสนับสนุนการแพทย์  
ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์หัวข้อ “ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่องานบริการในช่วง Generation Y ที่ส่งผลต่อมุมมองและระดับการให้บริการของพนักงานสนับสนุนการแพทย์ฝ่ายบริการลูกค้า สัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจาก โรงพยาบาลเอกชนผู้ซึ่งเป็นผู้ให้การยินยอมในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มลฤดี สระภูณ ผู้ซึ่งเป็นทีปรึกษา คอยให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ต่างๆเกี่ยวกับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนแนะนำแนวทางการนำเสนอให้เป็นระบบ และมีรูปแบบเหมาะสม

ขอขอบคุณพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นเป้าหมายในการวิจัยทุกท่าน ที่ยินดี สละเวลา และ เอื้อเพื่อข้อมูลส่วนตัวอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัย

ขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งของผู้จัดทำ ซึ่งให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ มอบคำแนะนำ และ กำลังใจตลอดมา

ผู้จัดทำสารนิพนธ์ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องไว้ ณ โอกาสนี้

ภูริศร์ สุขพณิชนนท์

ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่องานบริการในช่วง Generation Y ที่ส่งผลต่อมุมมองและระดับการให้บริการของพนักงานสนับสนุนการแพทย์ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

Attitude factors of Generation Y employees that affect the view and level of service of medical support staff at a specific private hospital.

ภูริศร์ สุขพณิชนนท์ 5850340

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มลฤดี สระฐาน, ศิริสุข รักถิ่น, Ph.D.,  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เดชา เศษะวัฒน์ไพศาล

บทคัดย่อ

เพื่อ วิเคราะห์ าลักษณะเด่นทางความคิดทัศนคติต่องานบริการของพนักงานใน Generation Y และ ผลกระทบหรือความสัมพันธ์ของทัศนคติดังกล่าวที่มีผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการเพื่อนำผลที่ได้ไปเตรียมแนวทางและ เปลี่ยนแปลงพัฒนาองค์กรให้ดึงดูดกลุ่มคนรุ่นใหม่มา กขึ้น โดยใช้การรวบรวมข้อมูลแบบ Qualitative ด้วย กระบวนการสัมภาษณ์แบบ Semi-structured Interview ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายศึกษาคือพนักงาน Generation Y จากแผนกที่ทำงานติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจำนวน 8 คน และ พนักงาน Generation X อีกจำนวน 4 คน รวมเป็นทั้งหมด 12 คน

สำหรับผลการวิจัยพบว่าผลจากการสัมภาษณ์มีทั้งความคล้ายคลึง และ แตกต่างไปจากผลสรุปจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อแนวคิด และ การปรับตัวเรียนรู้ของพนักงาน เช่น ครอบครัว สิ่งแวดล้อม การศึกษา และ อื่นๆ

คำสำคัญ : เพศ / ระดับการศึกษา / Generation / OPD / Customer Service

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	<b>1</b>
<b>บทที่ 2</b> ทบทวนวรรณกรรม	<b>5</b>
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย	<b>14</b>
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	14
3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	15
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	15
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.5 การขอจริยธรรมสำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	20
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์	<b>21</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์	21
4.2 ข้อมูลเนื้อหาของการสัมภาษณ์	22
4.2.1 ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการคิดการทำงานของพนักงานใน ยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นๆอย่างไร	22
4.2.2 ลักษณะเด่น และ ทักษะการคิดการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้ง ในแง่บวกและแง่ลบ ต่ าระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการ ให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง	25
4.2.3 ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจใน การทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผล ในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลการวิจัย</b>	<b>33</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.1.1 ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นๆอย่างไร	33
5.1.2 ลักษณะเด่น และ ทักษะการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง	35
5.1.3 ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่	35
5.2 อภิปรายผล	36
5.2.1 ลักษณะเด่นของ Generation Y	36
5.2.2 ทักษะดีของ Generation Y ที่มีต่อสายงานบริการทางการแพทย์	37
5.2.3 ความขัดแย้งของทัศนคติกับธรรมชาติการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน	38
5.2.4 วิเคราะห์สรุปสาเหตุของความแตกต่าง	39
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	40
5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	40
5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต	42
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>43</b>

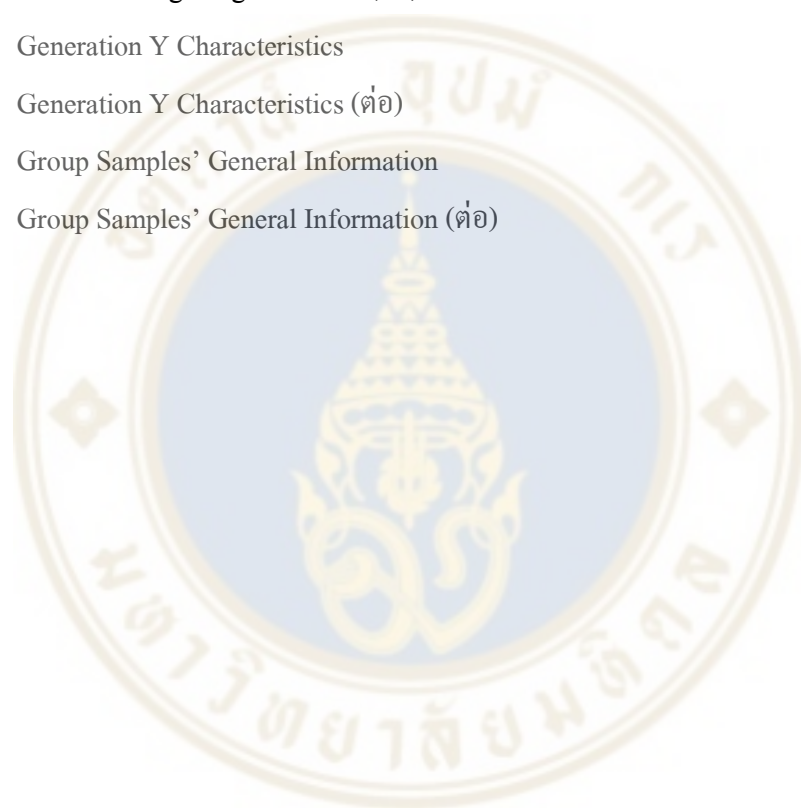
## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ภาคผนวก</b>	<b>45</b>
ภาคผนวก ก   แบบตอบรับเข้าเก็บข้อมูล	45
ภาคผนวก ข   หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย	47
ภาคผนวก ค   Semi Structured Interview (Generation Y)	49
ภาคผนวก ง   Semi Structured Interview (Other Generation)	54
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>59</b>



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	Understanding the generations	5
2.1	Understanding the generations (ต่อ)	6
2.2	Generation Y Characteristics	8
2.2	Generation Y Characteristics (ต่อ)	9
4.1	Group Samples' General Information	21
4.2	Group Samples' General Information (ต่อ)	22





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญ และ ที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันพบว่ามีอัตราการลดลงของพนักงานสายบริการและสนับสนุน (Non-medical Staff & Back-office Staff) ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งสวนทางกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่เข้าทำงานใหม่กลับเป็นพนักงานที่มักผ่านประสบการณ์การทำงานจากองค์กรอื่นๆมาแล้ว มีน้อยครั้งที่จะเป็นพนักงานที่เพิ่งจบใหม่จากมหาวิทยาลัย

ในขณะที่เดียวกันก็พบว่ามีความไม่พอใจของลูกค้าบางส่วนที่มีต่อระดับการให้บริการของพนักงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยและในกลุ่มพนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้ามาใหม่

โดยเมื่อได้ทำการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและลึกซึ้งแล้ว พบว่าอาจมีความเป็นไปได้ที่สาเหตุที่ทำให้คนรุ่นใหม่ๆหันมาทำงานในธุรกิจด้านงาน นบริการ การแพทย์ที่ลดลง หรือ ให้บริการได้ไม่ดีเมื่อเทียบกับพนักงานในยุคก่อนๆนั้นเกิดจากทัศนคติที่เปลี่ยนไปของคนรุ่นใหม่ๆที่มีต่องานบริการ เช่น ความคิดของคนรุ่นใหม่ที่มีความมั่นใจในตัวเองสูง ไม่ค่อยยอมใคร ไม่ชอบทำอะไรที่ตัวเองมองว่าไม่มีประโยชน์หรือไม่เข้าใจในเหตุผล เป็นต้น (Weingarten, 2009) และ อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานในสายงานบริการยุคใหม่ๆเกิดความไม่ชื่นชอบในแนวคิดการให้บริการที่ต้องแสดงความอ่อนน้อมอย่างมากต่อลูกค้า หรือ แสดงสถานะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจนระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการซึ่งกำหนดโดยทางโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสถานะทางความคิดของคนยุคใหม่ (Wood, 1997) อีกทั้งยังมีชั่วโมงการทำงานที่นานและเหนื่อย ส่งผลต่อการควบคุมความพอดีระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว หรือ Work-Life Balance (Martin, 2005)

อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ยังคงเป็นแค่ข้อสันนิษฐานที่ยังไม่ได้รับการศึกษา และ อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลายเป็นมุมมองทัศนคติในแง่ลบของคนรุ่นเก่าๆที่ไม่ดีต่อพนักงานรุ่นใหม่ ยิ่งก่อเกิดเป็นปัญหาความแตกต่างกันทางทัศนคติของคนสองรุ่นภายในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ปัญหาจากระดับการให้บริการหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานรุ่นใหม่ๆ และอัตราการสมัครงานที่ลดลง และ การลาออกที่มากขึ้น จะก่อเกิดเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในอนาคตหากพนักงานปัจจุบันในยุค Generation เก่าๆเริ่มที่จะเกษียณ



หรือลาออกไป แต่ไม่สามารถหากพนักงานรุ่นใหม่เข้ามารับหน้าที่แทนได้อย่างทัน่วงที และ ไม่สามารถเพิ่มจำนวนพนักงานให้รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นตลอดเวลาเพื่อลดภาระพนักงานปัจจุบันและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร

ดังนั้นแล้ว การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ถึงลักษณะของ Generation Y และ คนยุคต่อไปที่เป็นปัจจัยส่งผลถึงทัศนคติในการทำงานด้านบริการนั้นจำเป็นจะต้องเกิดขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และ วิเคราะห์ให้เห็นถึงต้นตอของปัญหา และ สร้างความเป็นธรรมเพิ่มความเข้าใจแก่พนักงานในยุค Generation Y และ ยุคใหม่ๆเพื่อร่วมกันสร้างบรรทัดฐานในการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงานในทุกช่วงวัย

## 1.2 เป้าหมายของการศึกษาค้นคว้า

เป้าหมายของสารนิพนธ์นี้ จัดตั้งขึ้นเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเด่นทางความคิดทัศนคติต่องานบริการของพนักงานใน Generation Y เนื่องจากเมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ค่านิยมและ ลักษณะทางความคิดของบุคคลในยุคต่างๆที่มีต่องานประเภทหนึ่งๆนั้นย่อมเกิดความเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา ดังเช่น งานบางประเภทที่เดิมเคยมองว่าเป็นงานที่มีเกียรติแม้ไม่ได้รับผลตอบแทนมากโดยคนรุ่นเก่า ในปัจจุบันอาจถูกมองว่าเป็นงานทั่วไปที่ใครๆทำได้อีกทั้งยังได้ผลตอบแทนไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยคนรุ่นใหม่ อันได้แก่ งานราชการบางตำแหน่ง

ดังนั้นแล้วการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีคำถามหลัก 3 ข้อดังต่อไปนี้

- ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทางทัศนคติการทำงาน ของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นๆอย่างไร
- ลักษณะเด่น และ ทัศนคติการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง
- ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และ มีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

### 1.3 ขอบเขตการค้นคว้า

สัมภาษณ์พนักงานฝ่ายผู้ให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล เอกชนที่เป็นเป้าหมายการค้นคว้ารวมทั้งหมด 12 คน โดยเน้นไปที่ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จาก OPD (Out Patient Department หรือ แผนกบริการผู้ป่วยนอก) และ Customer Relationship โดยจะสุ่มเลือกจากพนักงาน ระดับปฏิบัติการทั่วไปรวมทั้งหมด 8 คน

นอกจากนี้ยังทำการสุ่มคัดเลือกพนักงานจากแผนกเดียวกันที่มีอายุเกิน 30 ปี มาอีกจำนวน 4 คน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของพนักงานจาก 2 ช่วงอายุถึงความเหมือน และ แตกต่างกันทางทัศนคติ และ แนวความคิดต่องานบริการ

โดยลักษณะการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์ แบบ Semi-Structured เพื่อสอบถามเก็บข้อมูลของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างนี้ที่มีต่องานบริการที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกที่มีต่อ กฎเกณฑ์หรือระดับการทำงานที่โรงพยาบาลกำหนด เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์หาลักษณะเด่นของ Generation Y ที่แตกต่างจากคนในยุคก่อนอันเป็นปัจจัยส่งผลต่อ ความรู้สึก และ ระดับการให้บริการ ทั้งนี้ โครงสร้างของคำถาม Semi-Structured จะสามารถอ้างอิงได้ในส่วนภาคผนวก

### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถระบุและนิยามสิ่งที่แบ่งแยกระหว่างพนักงานรุ่นเก่า กับ พนักงาน Generation Y ได้อย่างเข้าใจอ่องแท้ และสามารถนำข้อมูล ที่ได้มานั้นมาวิเคราะห์ถึง สาเหตุที่แท้จริงของความเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติทางความคิดของงานบริการ ความเต็มใจในการให้บริการอันส่งผลถึงคุณภาพ และ ความน่าดึงดูดของงานต่อพนักงานจบใหม่ อันจะเป็นประโยชน์แก่การพัฒนาองค์กรต่อไป

### 1.5 นิยามศัพท์

เพศ: หมายถึงเพศกำเนิดของกลุ่มตัวอย่าง มิได้หมายถึงเพศสภาพ

ระดับการศึกษา : หมายถึงวุฒิการศึกษาสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างได้รับในปัจจุบัน และ สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยไม่นับรวมการศึกษาที่อยู่ระหว่างการศึกษา

Generation: คือ การจัดกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง ที่ถือกำเนิดขึ้นมาและ ใช้ชีวิตอยู่ภายใต้วัฒนธรรมและสภาพสังคมที่ใกล้เคียงกัน โดยแต่ละยุคสมัยมีหลักเกณฑ์แบ่งแยกออกจากกันโดย

ไม่ได้ใช้เพียงจำนวนปีเป็นตัวชี้วัดเท่านั้น แต่แบ่งแยกตามลักษณะสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และเทคโนโลยีอันเป็นเอกลักษณ์ของยุคสมัยนั้นๆ

OPD: หรือ Outpatient Department คือ แผนกทางการแพทย์ทุกๆแผนกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ดูแลผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสามารถกลับบ้านได้เลยในวันที่เข้ารับการรักษา ตัวอย่างได้แก่ แผนกสูติศาสตร์นรีเวชวิทยา แผนกศัลยกรรมศาสตร์ แผนกอายุรกรรมศาสตร์ เป็นต้น

Customer Relationship: หมายถึงแผนกสนับสนุนของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ประกอบด้วยพนักงานทั่วไปที่ไม่ใช่พนักงานที่มีใบประกอบโรคศิลป์ คอยทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าหรือผู้ป่วยในด้านต่างๆ และ คอยให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่แพทย์หรือพยาบาลในงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล ติดต่อสื่อสาร เอกสารสำคัญ เป็นต้น



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 Generation คืออะไร

ในปัจจุบัน มีการพูดถึงความแตกต่างทางลักษณะเด่นของมนุษย์ที่เกิดในช่วงยุคสมัยที่ต่างกัน หรือ ที่เรียกว่า Generation หรือ ช่วงรุ่นวัย เป็นอย่างมาก ซึ่งเริ่มมีความสำคัญในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้นเพื่อดึงลักษณะเด่นของบุคคลเหล่านี้ให้ขับเคลื่อนองค์กร ไปในทิศทางที่ต้องการ อีกทั้งสร้างเอกลักษณ์ขององค์กรให้ดึงดูดเป้าหมายทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพใน Generation นั้นให้เข้าร่วมงานกับองค์กร

ดังนั้นแล้ว การทำความเข้าใจเสียก่อนว่า Generation หมายถึงอะไร และได้มีผู้ทำการศึกษาให้ทฤษฎีไว้เช่นไร เพื่อนำไปสู่บทสรุปของทฤษฎีที่จะใช้ในการวิจัยฉบับนี้

Edward Chueng ได้กล่าวว่าส่วนมากแล้ว การแบ่งกลุ่ม Generation ที่ได้รับการยอมรับคือ กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เกิดและใช้ชีวิตร่วมยุคสมัยเดียวกันระหว่าง 20 – 30 ปี อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการกำหนดระยะเวลาของ Generation ไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งอาจมีการจัดกลุ่มในแบบอื่นๆ หรือมีระยะห่างระหว่างแต่ละช่วงยุคแตกต่างกันตามการศึกษา (Chueng, 2007)

ในขณะที่ Robin M. Weingarten ผู้ซึ่งนำงานของ Chueng ไปศึกษาต่อ ได้กล่าวไว้ว่า Generation นั้นหมายถึงการจัดหมวดหมู่ผู้คนที่มียุใกล้เคียงกัน เกิดในช่วงยุคสมัยเดียวกันและใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันภายใต้วัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งแบ่งออกจากกันทุกๆ 20 ปี (Weingarten, 2009) ซึ่ง Weingarten ยังเห็นมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกับ Chueng ว่าการแบ่งยุคสมัยออกนั้นไม่มีกฎตายตัว ซึ่งหากยังกำหนดระยะรอบปีแคบลง ก็จะได้ความหลากหลายทาง Generation ที่มากขึ้น ซึ่ง Weingarten ได้ทำการแบ่ง Generation ออกเป็น 4 ยุคโดยอ้างอิงจาก Chueng ดังในตาราง 1 ดังนี้

#### ตาราง 2.1 Understanding the generations

Generation	Milestones
Veterans (1922-1945)	The Great Depression World War I & World War II & Korean War

## ตาราง 2.1 Understanding the generations (ต่อ)

Generation	Milestones
Baby Boomers (1946-1964)	Assassination of political icons Civil Rights Movement Women's Rights Movement The Vietnam War
Generation X (1965-1980)	Impeachment of President Nixon Fall of the Berlin Wall MTV Increased divorce rates HIV/AIDS Introduction of computers
Millennial/Generation Y (1980-2000)	The Age of Technology Online social networking Terrorism Iraq War Natural disasters The obesity epidemic Pop culture

(Weingarten, 2009)

นอกจากนี้ Stephanie Armour จากสำนักพิมพ์ USA TODAY ยังใช้หลักการแบ่ง Generation ออกคร่าวๆ ในช่วง 10-20 ปี เช่นเดียวกัน โดยได้กำหนด Generation X คือบุคคลที่เกิดในช่วงปี 1965-1976 และ Generation Y คือบุคคลที่เกิดในช่วงปี 1978-1979 แต่ Armour ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่ง Generation นั้นมีระยะปีที่สั้นลงเรื่อยๆ เนื่องจาก การความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นเร็วกว่าเดิม (Armour, 2009)

ในขณะที่ Solnet & Hood กล่าวว่า Generation คือ หลักการแบ่งคนออกเป็นกลุ่มๆ โดย ใช้ปีเกิด สถานที่เกิด และ เหตุการณ์สำคัญในช่วงชีวิต โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยที่ 5-7 ปี (Kupper-schmidt, 2000 as cited in Solnet & Hood, 2008) หรือ เป็นกลุ่มร่วมของคนที่มีความคล้ายคลึงกันทางวัฒนธรรม หรือ ประสบการณ์ผ่านเหตุการณ์สำคัญเดียวกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อแนวความคิดและ มุมมองต่อการใช้ชีวิต (Westerman & Yamamura, 2006 as cited in Solnet & Hood, 2008)



ซึ่งเมื่อพิจารณาจากแหล่งข้อมูลค้นคว้าอื่นๆ ก็พบว่าหลักการแบ่งแยก Generation นั้น มีความใกล้เคียงกัน และ ใช้หลักเกณฑ์ไม่แตกต่างกันเท่าไร แต่จะมีความคลาดเคลื่อนกันไป หรือ ใช้คำนิยามที่แตกต่างกันตามแต่ละคนซึ่งจะมีความหลากหลายมากมาย เช่น ของ Gursoy, Chi & Karadag (2013)

ดังนั้นแล้ว เมื่อได้ทำการพิจารณาทฤษฎีต่างๆ และ คำนิยามจากบทวิจัย หรือ บทความ ต่างๆแล้ว ข้าพเจ้าได้ทำการสรุปคำจำกัดความของ Generation ไว้ดังนี้

“Generation คือ การจัดกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง ที่ถือกำเนิดขึ้นมาและใช้ชีวิตอยู่ ภายใต้วัฒนธรรมและ สภาพสังคมที่ใกล้เคียงกัน โดยแต่ละยุคสมัยมีหลักเกณฑ์แบ่งแยกออกจากกัน โดยไม่ได้ใช้เพียง จำนวนปีเป็นตัวชี้วัดเท่านั้น แต่แบ่งแยกตามลักษณะสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และ เทคโนโลยีอัน เป็นเอกลักษณ์ของยุคสมัยนั้นๆ”

## 2.2 ลักษณะของ Generation Y

เมื่อสามารถแบ่งแยก Generation ต่างๆตามทฤษฎีได้แล้ว จะพบว่าในทุกการวิจัยหรือ ทุกบทความ จะกล่าวถึงลักษณะเด่นของแต่ละ Generation ว่ามีลักษณะเด่นที่แตกต่างกันไปค่อนข้าง ชัดเจน และ มากพอควร แต่ สิ่งสำคัญที่จำเป็นต่อการวิจัยฉบับนี้คือการวิเคราะห์ลักษณะเด่นของ กลุ่มเป้าหมายการศึกษา นั่นก็คือกลุ่ม Generation Y นั่นเอง ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีผู้ให้คำนิยาม และ ลักษณะเด่นของ Generation Y เอาไว้ดังนี้

Robin M. Weingarten ได้วิเคราะห์ลักษณะเด่นของ Generation Y โดยอ้างอิงจาก หนังสือของ Chueng ว่าคนกลุ่มนี้มีลักษณะเด่นคือ มีความมั่นใจในตัวเองสูง กล้าที่จะเรียกร้อง ในสิ่งที่ตัวเองต้องการ แต่ในขณะที่เดียวกันก็มักมีความอดทนต่ำและมักไม่ค่อยมีความรักดีต่ออาชีพ การงาน เข้าสังคมผ่านสื่อโซเชียลออนไลน์ ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ เห็นว่า การศึกษาคือหนทางสู่ความสำเร็จ (Weingarten, 2009) ซึ่งเขายังได้กล่าวอีกว่า Generation Y นั้น สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลจำนวนมากอย่างง่ายดายผ่านอินเทอร์เน็ต และ ช่องทางสื่ออื่นๆ จึงมักมี ความใจร้อนที่จะได้ข้อมูลหรือคำตอบที่ต้องการอย่างรวดเร็ว และ ทำให้ถูกคนจาก Generation อื่น มองว่าชอบเรียกร้อง หรือ ไม่มีความอดทน

ในขณะที่เดียวกัน Stephanie Armour ก็กล่าวไว้ในบทความเช่นกันว่า Generation Y นั้น มักจะตั้งเป้าหมายไว้สูง เพราะเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งยังอยากได้ความเสมอภาค และ การให้เกียรติจากผู้ว่าจ้าง องค์กร หรือ เพื่อนร่วมงานเช่นกัน นอกจากนี้คนในยุคนี้มักมีความคิด สร้างสรรค์มากกว่ารุ่นอื่นๆ จากการคิดนอกกรอบ และ ใช้ทุกโอกาสในการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน

พวกเขาเหล่านี้ยังให้ความสำคัญในการทำงานวันแรกมาก เนื่องจากต้องการสร้างความประทับใจแก่หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ท้ายสุดแล้ว Armour กล่าวว่า Generation Y นั้นชื่นชอบการตั้งเป้าหมายระยะสั้นๆจำนวนมากเพื่อค่อยๆสะสมความสามารถและความสำเร็จ เหล่านี้ไว้เพื่อค่อยๆเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบในอนาคต (Armour, 2009)

ในขณะที่งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่ง (Barron, Maxwell, Broadbridge, & Ogden, 2007) ก็ได้กล่าวสรุปไว้สั้นๆว่ามีผู้กำหนดลักษณะเด่นของ Generation Y ไว้ว่า คือกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับความหลากหลาย และความเท่าเทียมกันทั้งในและนอกที่ทำงาน อีกทั้งยังต้องการงานที่มีการฝึกสอนงาน ให้ค่าตอบแทนที่สมกัน มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และมีหัวหน้าที่เปิดกว้าง รับฟังเสียงของพวกเขา (Morton, 2002) ในขณะที่เดียวกันก็มีผู้กล่าวว่า Generation Y เป็นผู้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสูง มีความเป็นเอกเทศสูง เชื่อมั่นในตัวเอง และมีวิธีการทำงานในแบบฉบับของตัวเอง (Martin, 2005) ท้ายที่สุดในบทวิจัยก็กล่าวว่ามีผู้ให้ความเห็นว่า Generation Y ก็ยังสามารถที่จะแสดงความรักดีต่อองค์กรได้ หากได้รับความเคารพ ความตรงไปตรงมาจากองค์กร และ หากการทำงานในองค์กรนั้นตอบใจทั้งเป้าหมายส่วนตัวของพวกเขาเหล่านั้น ซึ่งหากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปเมื่อไหร่ Generation Y ก็จะไปหางานอื่นทันที (Kerslake, 2005)

Maxwell & Ogden ยังเคยกล่าวเอาไว้ในบทวิจัยอีกฉบับหนึ่ง (2007) ว่า Generation Y นั้น ถูกมองว่าเป็นผู้มีการศึกษาดี มีความมั่นใจ และ มุ่งมั่นต่อเป้าหมายของตัวเอง มองโลกในแง่ดี ให้ความสำคัญกับฐานะทางสังคมและชื่อตรง อีกทั้งยังมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสูง ซึ่งในบทความยังสรุปลักษณะสำคัญของคนในยุคนี้จากการศึกษาของนักวิจัยท่านอื่นจำนวนมากไว้เป็นตาราง 2 ดังนี้

## ตาราง 2.2 Generations Y Characteristics

Characteristics	Source
Independent	Lockyer (2005), Martin (2005) and Anon (2006)
Well educated	Retail Merchandiser (2003) and Eisner (2005)
Confident Retail	Merchandiser (2003) and Eisner (2005)
Upbeat	Retail Merchandiser (2003)
Passionate	Retail Merchandiser (2003)
Open minded	Eisner (2005)
Sociable	Eisner (2005)
Technically literate	Lockyer (2005), Martin (2005), Eisner (2005), Harris (2006), Anon (2006) and Foreman (2006)



## ตาราง 2.2 Generations Y Characteristics (ต่อ)

Characteristics	Source
Dislikes slowness	Francis-Smith (2004)
Highly informed	Eisner (2005)
Likely to rock the boat	Eisner (2005)
Entrepreneurial thinker	Martin (2005)
Self reliant	Martin (2005)
Ethnically diverse	Eisner (2005)
Positive	Francis-Smith (2004)
Politeness	Francis-Smith (2004)
Curious	Francis-Smith (2004)
Energetic	Francis-Smith (2004)
Respectful of parents and grandparents	Francis-Smith (2004)
Financially empowered	Foreman (2006)
Invest conservatively	Foreman (2006)
Has lived with strong social stressors	Eisner (2005)
Want to be famous	Harris (2006)
Hopeful	Eisner (2005)
Talented	Eisner (2005)
Patriotic	Eisner (2005)
Collaborative	Eisner (2005)
Inclusive	Eisner (2005)
Civic minded	Eisner (2005)

(Maxwell & Ogden, 2007)

Solnet & Hood (2008) ยังได้กล่าวไว้อีกด้วยว่า Generation Y นั้นมักถูกมองว่ามีความต้องการสูงกว่ายุคอื่นๆ และ ไม่กลัวที่จะทำการร้องขอในสิ่งที่ตัวเองต้องการ หรือ การแสดงความคิดเห็นของตน (Earle, 2003; Knight 2000) อีกทั้งยังมีความอดทนต่ำ เบื่อหน่ายง่าย จึงต้องการความท้าทายใหม่ๆ ได้รับความเคารพ และ ได้รับมอบหมายงานสำคัญๆเสมอ (Glass, 2007; Martin, 2005) นอกจากนี้ยังเห็นพ้องต้องกันกับนักวิจัยท่านอื่นว่าจุดเด่นที่สุดของ Generation Y นั้นคือความ

เชี่ยวชาญในเทคโนโลยีใหม่ๆ พึ่งพาตนเอง และ ชอบผลตอบแทนที่ได้เร็วๆ และตีความคำว่าระยะยาวไว้ประมาณ 12 เดือนเท่านั้น (Martin, 2005; Paul, 2001)

อย่างไรก็ตามยัง มีการ ให้ความคิดเห็นว่า การกำหนดค่านิยมหรือลักษณะเด่นของ Generation Y ตามบทวิจัยต่างๆกันแม้จะดูน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อได้นำ มาสังเกตและวิจัยด้วยตนเอง แต่ยังไม่มีความเที่ยงตรง 100% เนื่องจากค่านิยม หรือ การระบุเอกลักษณ์เหล่านี้ทำโดยนักวิจัยที่เป็นคนจากยุค Generation ก่อนๆ ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องทำการ ศึกษางานวิจัยต่างๆอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานเชิงประจักษ์เพื่อให้ได้มาซึ่งจุดร่วมกันของค่านิยมต่างๆของ Generation Y (Solnet & Hood, 2008)

ซึ่งเมื่อทำการพิจารณาบทวิจัย วารสาร หรือ การศึกษาต่างๆ ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมหรือ เอกลักษณ์ของ Generation Y ที่ข้าพเจ้ามองว่าครอบคลุมสิ่งที่คนกลุ่มนี้เป็นจริงๆมากที่สุดนั่นก็คือ

- ไม่ชอบความซ้ำซ้อนและไม่ชัดเจน
- พึ่งพาตนเองและเชื่อมั่นในตัวเอง
- อยากได้รับความเคารพและรับฟังความคิดเห็นของตัวเอง
- เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสูง
- เชื่อในความแตกต่างของปัจเจกบุคคล
- ชอบความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับกรอบของกฎเกณฑ์มากเกินไป
- มีวิธีการทำงานในแบบฉบับของตัวเอง
- ให้ความสำคัญ ญเป็นอย่างยิ่งกับการสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตทำงานและการพักผ่อน

### 2.3 ทักษะการทำงานของ Generation Y

สำหรับในส่วนทัศนคติต่อการทำงานของ Generation Y โดยเฉพาะในภาคส่วนงานบริการ หรือ Hospitality นั้นยังมีไม่มากนัก และ ยังมีน้อยกว่าในกรณีของงานบริการด้านการแพทย์ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่น่าเสียดาย จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาแนวทางทัศนคติของ Generation Y จากบทความหรือบทวิจัยในตลาดแรงงานอื่นๆที่มีลักษณะของงานคล้ายๆกัน

อย่างไรก็ตาม Solnet, Kralj & Kandampully (2012) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะแนวคิดและการทำงานของ Generation Y ที่มักพบเห็นได้ทั่วไปหรือตีพิมพ์นั้นเป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตโดยผู้ที่เป็นบุคคลจากยุคสมัยที่เก่ากว่า เช่น ผู้บริหาร อาจารย์ หรือ ผู้ปกครอง และ บทความวิจัยใน

ระดับผู้ศึกษาใน Generation เดียวกัน ก็แสดงให้เห็นถึงคำอธิบายถึงลักษณะของ Generation Y ที่ขัดแย้งกัน และ ความคลุมเครือในข้อมูลที่ชัดเจนเช่นนี้ทำให้การศึกษาผลกระทบของทัศนคติต่องานบริการนั้นเป็นไปได้ยาก

อย่างไรก็ตาม แม้ข้อมูลจะคลุมเครือและการวิจัยยังคงมีน้อย การทำความเข้าใจถึงทัศนคติของ Generation Y นั้นก็เป็นเรื่องจำเป็นเนื่องจากคนกลุ่มนี้นั้นเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของสังคมในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีอิทธิพลอย่างมากในการก่อร่างสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมา โดยเฉพาะในงานภาคส่วนบริการที่มักจ้างพนักงานอายุน้อย

จากผลสำรวจพบว่า ทัศนคติของ Generation Y ในที่ทำงานภาคบริการ นั้นมีอยู่ดังต่อไปนี้

- ให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ นายจ้าง มากกว่าคนจากยุคอื่นๆ
- คนในยุคนี้ยังชื่นชอบการทำงานด้วยความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีผลกระทบต่อองค์กรมากกว่าจะเป็นเพียงการทำงาน โดยการถูกสั่งเพียงอย่างเดียว
- วัฒนธรรมภายในองค์กร ที่ดีและสนับสนุนการให้ รางวัลก็นับว่าสำคัญมากสำหรับ Generation Y ผู้ซึ่งให้ความสำคัญกับการได้รับความเคารพและเห็นคุณค่าของบทบาทหน้าที่ในองค์กร
- พวกเขาเหล่านี้ยังชื่นชอบการเรียนรู้พัฒนาและไม่หยุดนิ่ง เพื่อที่จะก้าวไปข้างหน้าและพบกับความสำเร็จในหน้าที่การงานอย่างรวดเร็ว
- ชื่นชอบการใช้ เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- ชื่นชอบการได้รับคำชม หรือ การยอมรับความสำเร็จของพวกเขา
- ยืดหยุ่นในการทำงาน ไม่ชอบการทำตามกรอบกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดจนเกินไป
- ชอบการถ่ายทอดความรู้แบบ Coaching หรือ Mentoring อย่างใกล้ชิด

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อสรุปได้รับจากการทำการสำรวจด้วยวิธี Focus Group พนักงานในช่วยอายุที่เข้าข่ายกลุ่ม Generation Y หรือ เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1979 – 1994 (15ปี) รวมไปถึงเจ้าของกิจการ และผู้บริหาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ข้อมูล (Solnet, Kralj & Kandampully, 2012)

ในขณะที่บทวิจัยของ Barron, Maxwell, Broadbridge, & Ogden (2007) ได้อ้างอิงถึงงานวิจัย Focus Group ฉบับหนึ่ง (Martin, 2005) ที่แสดงให้เห็นแนวความคิดคร่าวๆของ Generation Y เกี่ยวกับสายงานบริการท่องเที่ยว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่องานประเภทนี้ว่า จำ เป็นจะต้องมีความจริงจังในงานที่ทำ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีความกระตือรือร้น และ ต้องแข่งขันอยู่เสมอ ถึงกระนั้น การทำงานเป็นทีมเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรก็เป็นเรื่องที่สำคัญ จุดที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นคือ Generation Y มักมองว่างานสายบริการนั้น มักมีชั่วโมงการทำงานที่นาน งานหนักท่วมเท และ สุดท้ายส่งผลให้สูญเสียความสามารถในการออกสังคมสังสรรค์ หรือพักผ่อน ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องสำคัญของคนในยุคสมัยนี้

ในกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาของ Martin ก็ยังแสดงให้เห็นถึงความยินยอมที่จะทำงานและเสียสละเวลาส่วนตัวหากได้รับผลตอบแทนและ โอกาสความก้าวหน้าในอนาคตที่เหมาะสม แต่กลุ่มตัวอย่างก็ยังมองว่างานสายบริการเช่นนี้นั้นมีความไม่มั่นคงอยู่ไม่น้อย ไม่ว่าจะเป็นความมั่นคงของตำแหน่งงาน ซึ่งในตลาดแรงงานก็มีแรงงานพร้อมให้เปลี่ยน มากมาย หรือ ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมซึ่งส่งผลต่อลูกค้าที่มีอยู่สูงกว่าสายอาชีพอื่นๆ

สำหรับ Solnet & Hood พวกเขาได้กล่าวสรุปไว้ในบทวิจัยของพวกเขา (2008) ว่า Generation Y มีทัศนคติต่อสายงานบริการแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม โดยกลุ่มหนึ่งมีมุมมองงานด้านบริการ โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยวจะมีความหรูหราฟูฟ่าและได้พบกับผู้คนในวง “ไฮโซ” แต่อีกกลุ่มก็จะมองว่าเป็นสายงานที่ทำงานหนัก และมีสถานะทางสังคมที่ต่ำ (Riley et al., 2002) ในขณะที่อีกบทวิจัยหนึ่งกล่าวว่านักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่องานบริการด้านการท่องเที่ยวว่าเป็นงานที่ทำงานหนัก ชั่วโมงการทำงานนาน ค่าตอบแทนต่ำ สถานภาพต่ำ และ อัตราการเลิกจ้างสูง (Wood, 1997) ซึ่ง Solnet & Hood ได้กล่าววาทวิจัยอื่นๆต่างมีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกับของ Wood

ดังนั้นแล้ว แม้ ณ ปัจจุบันจะยังไม่พบการวิจัยสำรวจทัศนคติของพนักงาน Generation Y ในภาคธุรกิจสายบริการการแพทย์มากนัก แต่เราอาจสามารถใช้การวิจัยในภาคธุรกิจบริการอื่นๆ เป็นแม่บทเริ่มต้นในการคาดคะเนถึงทัศนคติที่เป็นไปได้ของคนกลุ่มนี้ที่มีต่องานบริการทางการแพทย์ในภาคส่วนเอกชน ได้บ้าง เพราะเป็นกลุ่มงานที่ใช้แรงงานตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือ ในที่นี้คือผู้ป่วย ซึ่งต่างมีความต้องการแตกต่างกัน ไม่มีสินค้าที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ แต่มีสินค้าในลักษณะของการบริการ

## 2.3 ผลกระทบทวนวรรณกรรมที่มีต่องานวิจัยนี้

จากการศึกษาและอ้างอิง ทำให้สามารถ ทำการสรุปได้คร่าวๆว่า Generation Y มีทัศนคติต่องานบริการการแพทย์ว่าเป็น

- เป็นสายงานที่ทำงานหนัก
- ชั่วโมงการทำงานนาน
- มีความต้องการของลูกค้ำสูง
- ประสิทธิภาพในการควบคุมเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนทำได้ยาก
- ใช้ความทุ่มเทสูงในขณะที่ผลตอบแทนอาจไม่สูงมากเมื่อเทียบกับความเหนื่อยยาก

นอกจากนี้ยังพบว่างานทางสายการแพทย์เป็นงานที่มีความเครียดสูง อีกทั้งยังมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกระหว่าง Generation ต่างๆ และ ทำให้เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างกลุ่มคนต่างยุคสมัย ทำให้ไม่เกิดการทำงานเป็นทีมเท่าที่ควร (Weingarten, 2009) ซึ่งอาจมองว่าเป็น หนึ่งในตัวแปรเชิงลบต่อพนักงาน Generation Y ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานนั้นมีทั้งเชิงบวกและ เชิงลบ ได้แก่

- ธรรมชาติของเนื้องาน หรือ Nature of Work
- ทัศนคติ หรือ การปฏิบัติตนต่อ Generation Y ของพนักงาน Generation อื่นๆ
- กฎเกณฑ์การทำงานที่กำหนดโดยองค์กร

ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งต่อทัศนคติในการทำงานของ Generation Y และ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้นั่นเอง

อย่างไรก็ตาม การสรุปข้างต้นเป็นเพียงการ พิจารณาจากการวิจัยที่ผ่านมาและตั้งเป็นความเป็นไปได้เท่านั้น จึงจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในภาคธุรกิจนี้ อย่างจริงจัง เพื่อเก็บข้อมูลที่เที่ยงตรง ตรงกับความต้องการของบทวิจัย และ วิเคราะห์หาผลกระทบต่อคุณภาพงานต่อไป

แม้กระนั้น ข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาวรรณกรรมข้างต้น ยังคง สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสารนิพนธ์ฉบับนี้โดยเป็นแนวทางในการ ตั้ง Main Theme ของสารนิพนธ์ อัน ได้แก่ การวิจัยเพื่อหา ลักษณะเด่นของกลุ่มเป้าหมาย , ผลกระทบทั้งในแง่บวก /แง่ลบ และ ผลจากผลกระทบเหล่านั้น ซึ่งจะสามารถแสดงให้เห็นว่าทฤษฎีและผลจากการศึกษาวรรณกรรมยังคงใช้ได้ ในบริบททางสังคมและเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปได้หรือไม่

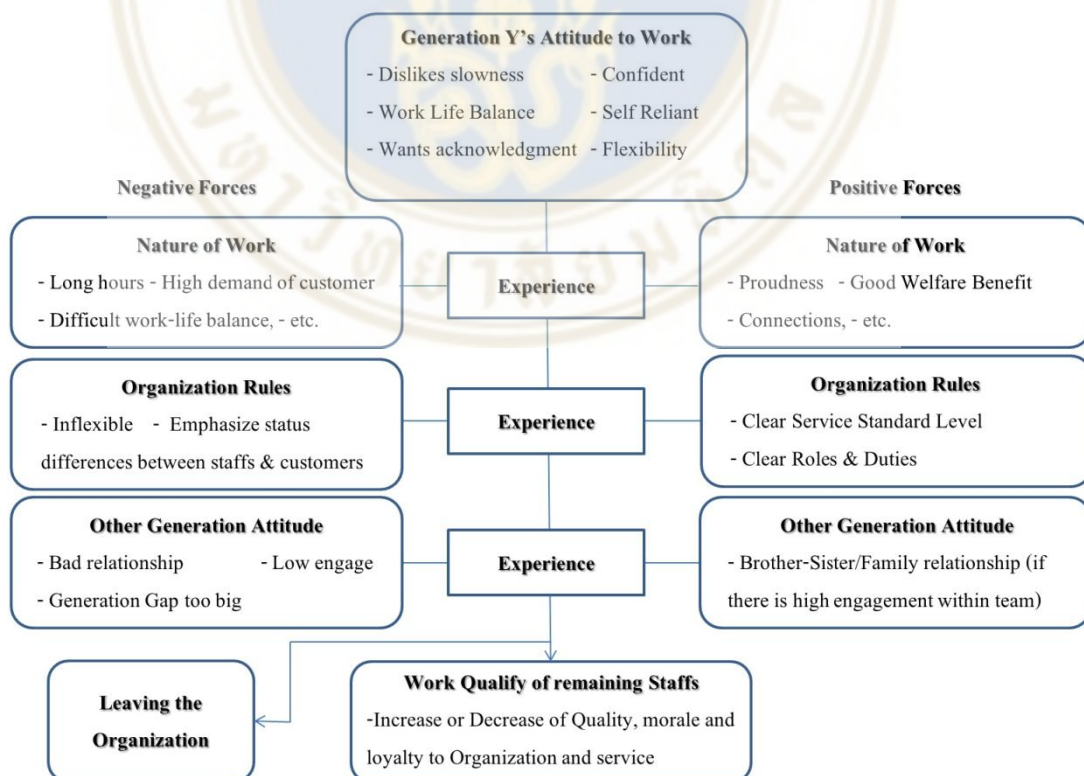


## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัยสำหรับการศึกษาคั้งนี้ ตั้งขึ้นบนสมมุติฐานที่ว่า คุณภาพและความเต็มใจของพนักงานสายงานบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนนั้น จะขึ้นอยู่กับทัศนคติของ Generation Y และ ความแตกต่างทางทัศนคติของ Generation อื่นๆ รวมทั้ง กฎและหลักปฏิบัติขององค์กร และ ธรรมชาติของสายงานในด้านบวกและด้านลบ ที่สร้างความขัดแย้ง หรือ เกื้อหนุน ต่อทัศนคติของพนักงานในกลุ่มนี้ ซึ่งหากความขัดแย้งนำมาซึ่งความไม่ลงรอย หรือ ไม่ตอบ โจทย์ชีวิตของพวกเขา พวกเขาเหล่านี้ก็จะลาออกจากบริษัทเพื่อไปหาองค์กรอื่นที่สามารถตอบ โจทย์ความต้องการของพวกเขาได้ดีกว่า และ หากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นยังไม่มากเพียงพอที่จะทำให้พวกเขาลาออก ผลลัพธ์ที่ได้อาจลงเอยที่คุณภาพงานที่ต่ำลง หรือ ความภักดีต่อองค์กรที่ต่ำลง



ซึ่งกรอบแนวคิดงานวิจัยข้างต้นนี้ได้ตั้งขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อคำถามหลักของการวิจัยฉบับนี้ ซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในส่วนขอบทที่ 1 ดังต่อไปนี้

- ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการคิดการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นอย่างไร
- ลักษณะเด่น และ ทักษะการคิดการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง
- ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และ มีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

### 3.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก Semi-Structured Interview ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้จะใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบโดยตรง และ การสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านความไม่สะดวกของผู้ให้สัมภาษณ์ และ ระยะเวลาที่จำกัด

3.2.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลจากหลักการปฏิบัติพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เว็บไซต์ของโรงพยาบาล แต่เนื่องจากเป็นข้อมูลอันเป็นความลับทางธุรกิจจึงไม่อาจเปิดเผยได้

### 3.3 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้จัดทำได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์คือ พนักงาน พนักงานฝ่ายผู้ให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนที่มีการบริการหรือปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ซึ่งจะแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ ต่ำกว่า 30 ปี จากแผนก OPD และ Customer Relationship รวมเป็น 8 คน



2. พนักงานจากแผนกเดียวกันที่มีอายุเกิน 30 ปี อีก 4 คน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของพนักงานจาก 2 ช่วงอายุถึงความเหมือน และ แตกต่างกันทางทัศนคติ และ แนวความคิดต่องานบริการ

ดังนั้นแล้ว จะได้อะไร ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาโดยประมาณรวมแล้วที่ 12 คน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้ นอกจากจะใช้หลักเกณฑ์การเลือกจากช่วงอายุ และ ตำแหน่งงานแล้ว จะใช้หลักการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกของผู้ทำวิจัย เช่น เป็นคนรู้จัก หรือ เป็นการสุ่มขอพนักงานจากแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยพนักงานดังกล่าวนี้จะต้องยินยอมการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งแนบมาในส่วนภาคผนวกของรายงานวิจัยฉบับนี้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้นั้น ผู้จัดทำวิจัยได้กระทำการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Generation Y และ ความสัมพันธ์ทัศนคติของคนยุคสมัยนี้ที่มีต่อทำงานจากหนังสือ ผลงานวิจัย และ บทความต่างๆ เพื่อนำ ข้อมูลมา กำหนดกลุ่มเป้าหมาย กำหนดคำถาม ตั้งสมมุติฐาน และ ออกแบบลักษณะของคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานวิจัยมากที่สุด

3.4.2 ออกแบบลักษณะคำถามของการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งสามารถดูรายละเอียดของแบบสอบถามดังกล่าวได้ในส่วน ภาคผนวก ค. และ ภาคผนวก ง. โดยมีโครงสร้างดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพงานในองค์กรปัจจุบัน และ คิดว่าตนเองถือว่าเป็น Generation Y หรือไม่

ส่วนที่ 2 สอบถามด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการตั้งคำถามแบบ Semi-Structured โดยแบ่งคำถามออกเป็นสองชุด คือ สำหรับพนักงาน Generation Y และ พนักงาน Generation เก่ากว่า ซึ่งจะมีคำถามดังนี้

### คำถามสำหรับ Generation Y

มีทั้งหมด 11 คำถาม และ แต่ละคำถามสามารถจัดหมวดหมู่อยู่ภายใต้คำถามหลักของงานวิจัยได้ดังนี้

หมวดที่ 1: ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นๆอย่างไร

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

1) รู้จักคำว่า Generation Y มากน้อยเพียงใด และ ในความคิดเห็นส่วนตัวคิดว่า Generation Y มีลักษณะเช่นไร และมีข้อใดบ้างที่เป็นลักษณะที่ตนเองเป็นอยู่

3) ก่อนที่จะเข้ามาทำงานคิดว่างานบริการด้านการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีลักษณะเช่นไร และ เมื่อได้มาทำงานจริงแล้วมีลักษณะใดที่เหมือนหรือแตกต่างไปจากที่คิดไว้บ้าง

หมวดที่ 2: ลักษณะเด่น และ ทักษะการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

4) การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนมีผลกระทบในแง่ บวกและแง่ ลบต่อชีวิตส่วนตัวบ้างหรือไม่ เพราะอะไร และ คุณพร้อมจะเสียสละเพื่อการทำงานได้แค่ไหน

5) กฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือ กฎ ระเบียบในการทำงาน การแต่งตัว หรือ การวางตัวที่กำหนดโดยองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วยในปัจจุบันนี้ คิดว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อันไหนบ้างที่ดีหรือไม่ดี เพราะอะไร

6) กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดโดยองค์กร มีอะไรบ้างที่สร้างความลำบากในการทำงานของคุณ หรือ มองว่าไม่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการทำงาน และ คุณมีความเต็มใจที่จะทำตามมากน้อยเพียงใด

หมวดที่ 3: ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

2) งานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบันนี้ สามารถตอบโจทย์ความต้องการ หรือ เป้าหมายชีวิตของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

7) เคยเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานบ้างที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานหรือไม่ หากเคย คิดว่าเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบกับระดับคุณภาพการทำงานของตนเองอย่างไร

8) หากเกิดความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนงาน คาดว่าสาเหตุจะเกิดจากอะไร โดยให้ยกตัวอย่างโดยอ้างอิงจากเนื้องานปัจจุบัน

9) คิดว่าตนเองพอใจต่อการทำงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด และ คิดว่าเกิดจากการเป็น Generation Y อย่างไร

10) คิดว่าตนเองมีข้อควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อทำงานในสายงานบริการทางการแพทย์

11) หากองค์กรทำการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คุณรู้สึกว่าอุปสรรคในการทำงาน หรือ มีความไม่พอใจอยู่ อยากให้องค์กรทำการเปลี่ยนแปลงจุดไหนมากที่สุด เพราะอะไร

#### คำถามสำหรับ Generation อื่นๆ

มีทั้งหมด 11 คำถาม และ แต่ละคำถามสามารถจัดหมวดหมู่อยู่ภายใต้คำถามหลักของงานวิจัยได้ดังนี้

หมวดที่ 1: ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะคติการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่น ๆ อย่างไร

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

1) รู้จักคำว่า Generation Y มากน้อยเพียงใด และ ในความคิดเห็นส่วนตัวคิดว่า Generation Y มีลักษณะเช่นไร และมีข้อใดบ้างที่เป็นลักษณะของคนกลุ่มนี้ที่คุณมองว่า เหมาะหรือไม่เหมาะกับงานบริการทางการแพทย์

3) ก่อนที่จะเข้ามาทำงานคิดว่างานบริการด้านการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีลักษณะเช่นไร และ เมื่อได้มาทำงานจริงแล้วมีลักษณะใดที่เหมือนหรือแตกต่างไปจากที่คิดไว้บ้าง

หมวดที่ 2: ลักษณะเด่น และ ทักษะคติการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

4) การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนมีผลกระทบในแง่บวกและแง่ลบต่อชีวิตส่วนตัวบ้างหรือไม่ เพราะอะไร และ คุณพร้อมจะเสียสละเพื่อการทำงานได้แค่ไหน

5) กฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือ กฎระเบียบในการทำงาน การแต่งตัว หรือ การวางตัวที่กำหนดโดยองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วยในปัจจุบันนี้ คิดว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อันไหนบ้างที่ดีหรือไม่ดี เพราะอะไร

6) กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดโดยองค์กร มีอะไรบ้างที่สร้างความลำบากในการทำงานของคุณ หรือ มองว่าไม่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการทำงาน และ คุณมีความเต็มใจที่จะทำตามมากน้อยเพียงใด

หมวดที่ 3: ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

ประกอบด้วยคำถามข้อ:

2) คุณเป็น Generation อะไร และ งานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบันนี้ สามารถตอบโจทย์ความต้องการ หรือ เป้าหมายชีวิตของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

7) เคยเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานที่เป็น Generation Y บ้างที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานหรือไม่ เป็นเรื่องอะไร และ คิดว่าเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบต่อระดับคุณภาพการทำงานของพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่ อย่างไร

8) หากเกิดความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนงาน คาดว่าสาเหตุจะเกิดจากอะไร โดยให้ยกตัวอย่างโดยอ้างอิงจากเนื้องานปัจจุบัน

9) คิดว่าตนเองพอใจต่อการทำงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด และ คิดว่าเกิดจากการเป็น Generation ของตน อย่างไร

10) คิดว่าตนเองมีข้อควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อทำงานในสายงานบริการทางการแพทย์

11) หากองค์กรทำการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คุณรู้สึกรู้สึกว่าเป็นอุปสรรคในการทำงาน หรือ มีความไม่พอใจอยู่ อยากให้องค์กรทำการเปลี่ยนแปลงจุดไหนมากที่สุด เพราะอะไร

คำถามเหล่านี้เป็นเพียงแนวคำถามคร่าวๆที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามลักษณะ หรือ การตอบของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งทัศนคติเกี่ยวกับงานบริการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเอกสารคำถามจะแนบอยู่ในส่วนภาคผนวกของรายงานวิจัยฉบับนี้

ทั้งนี้ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีทั้งการสัมภาษณ์โดยตรง และ ทางโทรศัพท์ เนื่องจากติดอุปสรรคทางด้านเวลานัดหมาย และ ช่วงเวลาเก็บข้อมูลระยะสั้น

### 3.5 การขอจริยธรรมสำหรับการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ก่อนทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการแสดงเจตจำนงแก่องค์กรเป้าหมาย และได้ทำการยื่นเรื่องขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรตามหลักจริยธรรมการวิจัย ซึ่งสามารถดูรายละเอียดของเอกสารดังกล่าวได้ใน ภาคผนวก ก. และ ภาคผนวก ข.

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นั้น จะทำการแบ่งคำตอบออกเป็น 2 กลุ่มเสียก่อนตามกลุ่มตัวอย่างดังที่ได้กล่าวไปในส่วน 3.3 แล้ว จากนั้นจะทำการ Grouping ลักษณะคำตอบที่ได้เข้าด้วยกันเพื่อหาความเหมือน หรือ ความต่างของการให้คำตอบภายในกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน หากคำตอบใดไม่สามารถทำการ Grouping ได้ จะถือว่าเป็น Group ใหม่และนำมาร่วมการวิเคราะห์ด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้การรวบรวมคำตอบและประเมินผลครั้งนี้คาดหวังว่าจะสามารถทำการสรุปว่า แต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและทัศนคติในการทำงานต่อสายงานบริการทางการแพทย์เช่นไร จากนั้นจะทำการเปรียบเทียบคำตอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มาจาก Generation ที่เก่ากว่า เพื่อค้นหาจุดร่วมและจุดต่างกันระหว่างคนจากสองยุคสมัย

จากนั้นจะทำการวิเคราะห์เพื่อสรุปว่ากลุ่มตัวอย่าง Generation Y มีทัศนคติเช่นไรต่องานบริการทางการแพทย์ และ ทัศนคติใดที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการทำงานของคนกลุ่มนี้



## บทที่ 4

### ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่องานบริการในช่วง Generation Y ที่ส่งผลกระทบต่อมุมมองและระดับการให้บริการของพนักงานสนับสนุนการแพทย์ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ได้ทำการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) ในการให้ข้อมูลเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและความเต็มใจในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็นสองกลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มพนักงาน Generation Y และพนักงาน Generation X ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษารายงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 คน เป็นกลุ่ม Generation Y 8 คนและกลุ่ม Generation X 4 คน

ตาราง 4.1 Group Samples' General Information

กลุ่มตัวอย่าง	Generation Y					
จำนวน	8 ท่าน					
รหัส	นามสมมุติ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อายุการทำงาน	ระดับตำแหน่ง
Y01	Ms. LT	หญิง	25	ปริญญาตรี	3 ปี	ปฏิบัติการ
Y02	Mr. SC	ชาย	26	ปริญญาตรี	3 ปี	ปฏิบัติการ
Y03	Mr. TW	ชาย	22	ปริญญาตรี	5 เดือน	ปฏิบัติการ
Y04	Ms. AA	หญิง	25	ปริญญาตรี	3 ปี	ปฏิบัติการ
Y05	Mr. NA	ชาย	29	ปริญญาโท	1 ปี 2 เดือน	หัวหน้าหน่วย ปฏิบัติการ
Y06	Ms. NW	หญิง	28	ปริญญาตรี	4 ปี	ปฏิบัติการ
	Mr. PS	ชาย	29	ปริญญาโท	5 ปี	ปฏิบัติการ
Y08	Mr. RN	ชาย	26	ปริญญาตรี	4 ปี	ปฏิบัติการ

**ตาราง 4.1 Group Samples' General Information (ต่อ)**

กลุ่มตัวอย่าง	Generation X					
จำนวน	4 ท่าน					
รหัส	นามสมมุติ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อายุการทำงาน	ระดับตำแหน่ง
X01	Ms. CL	หญิง	31	ปริญญาตรี	7 ปี	ปฏิบัติการอาวุโส
X02	Mr. KY	ชาย	38	ปริญญาตรี	10 ปี	ปฏิบัติการอาวุโส
X03	Ms. SP	หญิง	36	ปริญญาโท	13 ปี	หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการ
X04	Mr. PP	ชาย	37	ปริญญาตรี	16 ปี	ปฏิบัติการ

#### 4.2 ข้อมูลเนื้อหาของผลสัมภาษณ์

จาก Semi-Structured Interview ทั้ง 11 ข้อ นั้น ถูกตั้งขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดของคำถามหลัก ดังต่อไปนี้

- ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการคิดการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นอย่างไร
- ลักษณะเด่น และ ทักษะการคิดการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง
- ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และ มีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

**4.2.1 ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการคิดการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นอย่างไร**



ทั้งนี้คำถามในแบบสอบถามที่กล่าวถึงข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทัศนคติการทำงานนั้นจะประกอบไปด้วยกัน 2 ข้อ ได้แก่

#### 4.2.1.1 เอกลักษณะของ Generation Y

จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนยุค Generation Y ทั้ง 8 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นกลุ่มส่วนใหญ่ได้มีการแสดงความเห็นตรงกันว่า ลักษณะเด่นที่สุดของคนในยุค Generaion Y คือ Work-life Balance, Acknowledgement, Flexibility และ เป็น Technology Lover ซึ่งเสียงส่วนใหญ่ต่างรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ชาว Generation Y จะให้ความสำคัญที่สุดเป็นอันดับต้นๆเวลาเลือกทำงานเช่นกัน

นอกจากนี้ยังมีความเห็นที่น่าสนใจในกลุ่มรองๆอีกว่า Generation Y นั้นไม่ชอบความซ้ำซากหรือวุ่นวายหลายขั้นตอนในการทำงาน และ มีความมั่นใจตัวเองค่อนข้างสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมักกล่าวไปในแนวทางเดียวกันว่า

“คน Generation Y นั้นมีอิสระสูง มีความคิดสร้างสรรค์อยากทำในสิ่งที่ตัวเองอยากจะทำ” (Mr. TW และ Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“คนยุค Generation Y มักจะอยากทำในสิ่งที่ตัวเองอยากจะทำเท่านั้น ” (Mr. NA, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

โดยเมื่อได้ทำการสอบถามเพิ่มเติมอีกว่าลักษณะเด่นเหล่านี้จะมีผลกับการทำงานมากน้อยเพียงไร เสียงส่วนใหญ่จำนวน 6 คนก็มีความเห็นตรงกันว่าลักษณะเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความคิดในการทำงานของพนักงาน Generation Y ไม่มากนัก

“น่าจะส่งผลเยอะ เพราะคน Generation Y จะไม่ค่อยอดทน เบื่อง่าย ดังนั้นถ้าต้องทำอะไรที่ไม่ตรงกับลักษณะนิสัยมากๆ ก็จะไม่ทำ หรือทำแบบขอไปที ” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ทั้ง 8 คนกลับไม่รังเกียจระบบพี่น้อง หรือ แนวคิดความอาวุโสภายในที่ทำงานเท่าไรนัก ซึ่งพวกเขาถือว่าการมีลำดับพี่น้องนั้นช่วยเพิ่มความสนิทสนมภายในแผนก และ สนับสนุนการทำงานพอสมควรเมื่อต้องการความช่วยเหลือจากผู้ที่อาวุโสกว่านั่นเอง

“คิดว่าระบบอาวุโส หรือ ระบบรุ่นพี่ที่มีความพอดีจะเป็นผลดีกับการทำงานมากกว่า เพราะเราสามารถถามคนที่อาวุโสกว่าให้ช่วยเหลือได้” (Ms. NW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่เดียวกันจากกลุ่มตัวอย่าง Generation X ทั้ง 4 คน ก็มีความเห็นตรงกันถึง 3 คนว่า ลักษณะเด่นที่สุดของคนในยุค Generation Y คือ Work-life Balance และ Flexibility และ มีความเห็นตรงกันในหัวข้อรองคือ Confident และ Technology Lover

“Work-life Balance น่าจะเป็นสิ่งที่ทำให้คน Generation Y เลือกที่จะทำงานในที่นั้นๆ เป็นหลัก” (Ms. PP, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

นอกจากนี้แล้ว ยังมีความเห็นที่น่าสนใจจากกลุ่มตัวอย่างนี้ที่กล่าวว่า

“คนกลุ่มนี้มีความกล้าที่จะคิดสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานง่ายขึ้น ” (Ms. SP, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

ซึ่งความเห็นนี้ก็คล้ายคลึงกับ Mr. KY ที่เห็นว่าคนใน Generation Y นั้นจะมีความคิดสร้างสรรค์กว่าคนยุคอื่นๆ อย่างไรก็ตาม กลุ่มคน Generation X นั้นจะมองว่าคน Generation Y ควรจะปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบที่ทางองค์กรกำหนด

#### 4.2.1.2 ทักษะคติที่มีต่องานบริการทางการแพทย์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มคน Generation Y พบว่าเสียงส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมากถึง 6 คนกล่าวว่า มีทัศนคติต่องานบริการทางการแพทย์ว่าเป็นงานที่ต้องทำงานหนักเป็นอย่างมาก และมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน โดยมีความเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า

“งานหนักกว่าที่คิดไว้เสียอีก และ มีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าด้วย ” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“ชั่วโมงการทำงานนานอย่างที่คิด 12 ชั่วโมงนั้นก็ถือว่านานจนทำให้หลายๆครั้งเหนื่อยเหมือนกัน” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นมากถึง 5 คนว่า งานบริการทางการแพทย์นั้นต้องรองรับความคาดหวัง หรือ ปัญหาจากคนไข้หรือลูกค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางคนถึงกลับกล่าวว่า

“องค์กรจะให้ความสำคัญกับลูกค้ามากกว่าพนักงานเสมอ และ เราต้องยอมให้ลูกค้าแม้จะไม่พอใจ” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“บางครั้งก็เหมือนองค์กรไม่ค่อยสนใจพนักงานอย่างเราเท่าไร เพราะคนไข้สำคัญที่สุด” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างจาก Generation X ก็มีความเห็นที่ตรงกับ Generation Y นั่นก็คือกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 คนมองว่างานบริการทางการแพทย์ว่าเป็นงานที่ต้องทำงานหนักเป็นอย่างมาก และมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานเช่นเดียวกัน และ ต้องรองรับความคาดหวัง หรือ ปัญหาจากคนไข้หรือลูกค้ามาก ซึ่งเป็นทัศนคติโดยรวมที่มีต่องานบริการทางการแพทย์ที่คล้ายคลึงกันไม่ผิดเพี้ยนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองยุคสมัย

คำถามทั้ง 2 ข้อในส่วนนี้นั้นตั้งขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางการตอบของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อ หรือ ความคิดเห็นส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเด่นของ

กลุ่มคน Generation Y และ ทักษะการทำงานที่คนกลุ่มนี้มี เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม

#### 4.2.2 ลักษณะเด่น และ ทักษะการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง

ทั้งนี้คำถามในแบบสอบถามที่กล่าวถึงข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทักษะการทำงานนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ข้อ ได้แก่

##### 4.2.2.1 กฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรเหมาะสมหรือไม่

โดยจากกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ทั้ง 8 คน พบว่ากว่าครึ่งหนึ่งจะให้คำตอบในแนวทางเดียวกันว่า กฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรนั้นดีอยู่แล้ว เหมาะสมอยู่แล้ว แต่เมื่อได้ทำการพยายามซักถามเพิ่มเติม กลับพบว่า แท้จริงแล้วกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 คน มีความเห็นคล้ายคลึงกันคือ มีความรู้สึกว่าคุณสมบัติข้อบังคับขององค์กรในบางข้อนั้นไม่จำเป็น หรือ เป็นการสร้างกฎระเบียบที่อาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าจริงๆ ดังเช่นที่กลุ่มตัวอย่างบางท่านได้กล่าวไว้ว่า

“การคุกเข่าให้กับคนไข้นั้นดูจะเกินไปซักหน่อย คนไข้ไม่ได้ต้องการให้เราแสดงออกขนาดนั้น เรายุ่เองก็อึดใจ น่าจะขออนุญาตนั่งข้างๆ ได้มากกว่า รู้สึกสูญเสียความเป็นตัวเอง หรือ รู้สึกต่ำต้อยกระทบต่อความมั่นใจ” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“กฎเกณฑ์ระเบียบการปฏิบัติตนต่อลูกค้ายังไม่เหมาะสมจริงๆ โดยเฉพาะกับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ ควรกำหนดกฎเกณฑ์ใหม่ เช่น การรับส่งปากกาให้ลูกค้า การคุกเข่า การล้อมตัวเวลาเดินผ่าน เป็นต้น” (Mr. NA, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง Generation X ก็ได้ให้คำตอบเป็นเอกฉันท์ว่า กฎเกณฑ์ขององค์กรทุกอย่างนั้นเหมาะสมดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นจะต้องทำการแก้ไขใดๆ โดยมีให้เหตุผลว่า

“กฎเกณฑ์ที่กำหนดนั้นดีอยู่แล้ว มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย นอบน้อม เหมาะสมดีอยู่แล้ว” (Mr. KY, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

“กฎเกณฑ์กา รทำงานเป็นไปได้อย่างดีค่อนข้างเหมาะสม ถ้ามองในมุมมองของการให้บริการ” (Ms. CL, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

##### 4.2.2.2 ปัญหาหรืออุปสรรคการทำงานที่เกิดจากกฎเกณฑ์ขององค์กร

สำหรับในแง่ผลกระทบแล้ว กลุ่มตัวอย่าง Generation Y ได้ให้ความเห็นส่วนใหญ่มาก่อนข้างน่าสนใจไว้ว่า เป็นปัญหาที่เกิดจากความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงาน โดยเฉพาะการทำงาน

ระหว่างแผนก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่พอใจทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหาการตกลงทำงาน หรือ ขอความช่วยเหลือระหว่างแผนกมีปัญหา เนื่องจากบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดการเถียงงานขึ้น

“เป็นเรื่องน่าเบื่อที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน เรามีความรู้สึกว่าคนรุ่นเราจะไม่ชอบความไม่ชัดเจนในลักษณะนี้ และ มีผลให้เกิดการบ่นทอนกำลังใจเวลาทำงาน ” (MR. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“กฎเกณฑ์ที่คอยทำให้เราต้องขอมลুকค้า ทุกอย่างบางทีก็ทำให้เราเกิดความเบื่อหน่าย โดยเฉพาะกับลูกค้าที่เราจะต้องมีปัญหาแน่ๆ ทำให้เราเกิดความรู้สึกว่าอยากจะทำงานให้เสร็จๆ ไปเร็วๆ เท่านั้น” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่ในกลุ่มรองลงมาที่มีความเห็นว่างานในภาคธุรกิจทางการแพทย์นั้นมีความมาตรฐานการทำงานที่สูง และ ไม่สามารถทำผิดพลาดได้ จึงมีผลกระทบต่อการทำงานในด้านแรงกดดันพอสมควร

“งานที่คิดไม่ได้ทำให้เครียดนะ เราต้องคอยระวังตลอดเวลา เวลาสบายๆไม่ค่อยจะมี ” (Ms. AA, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ส่วนกลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้น ต่างก็ให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันอีกครั้งว่า ไม่มีปัญหาใดๆในการทำงานที่เกิดขึ้นจากกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กร ซึ่งสืบเนื่องมาจากความเห็นในคำถามก่อนหน้านี้ เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ากฎเกณฑ์ปัจจุบันขององค์กรนั้นเหมาะสมดีอยู่แล้ว จึงนับว่าเป็นเหตุการณ์ ปกติที่จะไม่สามารถระบุปัญหาการทำงานที่เกิดจากกฎเกณฑ์ขององค์กรได้

“ทุกอย่างมองว่าเหมาะสมดีอยู่แล้ว จึงไม่มีปัญหาอะไรเป็นพิเศษ มองว่าปัญหามาจากคนนอกที่เราคุมไม่ได้มากกว่า” (Ms. KY, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

#### 4.2.2.3 ปัญหากระทบกระทั่งภายในที่ทำงานจากความแตก ต่างด้าน

##### ทัศนคติการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง Generation Y ได้มีการแบ่งคำตอบออกเป็นสองส่วนเท่ากัน คือ 4 คน กล่าวว่าไม่เคยมีปัญหาลักษณะนี้มาก่อน ส่วนอีก 4 คนนั้นพบว่าเคยมีปัญหากระทบกระทั่งเล็กน้อย ซึ่งมีความน่าสนใจเมื่อได้ทำการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุว่าเคยมีปัญหากระทบกระทั่งด้านทัศนคติในการทำงานนั้นจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุก่อนข้างน้อย และ เมื่อได้ทำการซักถามเพิ่มเติมก็พบว่าปัญหาที่เกิดจากการขาดความร่วมมือระหว่างแผนกเสียส่วนมากถึง 3 จาก 4 คน และ ทั้งหมดต่างกล่าวว่าผลกระทบจากความขัดแย้งนี้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของคนลดลง เช่น โกรธ ไม่อยากทำงาน หรือ หมดกำลังใจ เป็นต้น



“ก็มีบ้างที่ความเห็นไม่ตรงกัน มันก็ทำให้เราเสียกำลังใจนะ เหมือนว่า ทำไมเขาไม่เข้าใจเราละ” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ส่วนกลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้น ก็ได้ให้คำตอบแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มเท่ากันเช่นกัน คือ 2 คนกล่าวว่าไม่เคยพบปัญหาใดๆ ส่วนอีก 2 คนก็เคยพบปัญหากับ Generation Y อยู่บ้าง ซึ่งเมื่อได้ซักถามถึงรายละเอียด ก็พบว่าปัญหาด้านมุมมองการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น การที่กลุ่ม Generation Y คู่กรณีมีความเห็นที่จะลัดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จสิ้นรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ตนเองมองว่าไม่เหมาะสม

“องค์กรมีกฎเกณฑ์วางไว้แล้ว ก็สมควรที่จะทำตามอย่างเคร่งครัด ” (Mr. KY, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

อย่างไรก็ดี ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่าการกระทบกระทั่งที่กล่าวถึงนี้ มิได้เกิด ความขัดแย้งใดๆขึ้นมาจริงๆ เพียงแค่ความเห็นไม่ตรงกันเท่านั้น ซึ่งกลุ่ม Generation X มองว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากความแตกต่างทางความคิดระหว่างสอง Generation

“เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้เสมอ แต่เราเป็นผู้ใหญ่กว่า และมีหน้าที่ต้องดูแลคนอื่นๆ ก็ต้องอดทนให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้” (Ms. SP, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

คำถามทั้ง 3 ข้อในส่วนนี้นั้นตั้งขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางการตอบของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติในการทำงาน และ ลักษณะนิสัยของผู้ให้ข้อมูล โดยศึกษาจากอัตราแรงต้านของแต่ละคนเมื่อต้องทำงานอยู่คา ยได้ข้อจำกัดขององค์กรซึ่งอาจเกิดความขัดแย้งกับทัศนคติส่วนตัวซึ่งจะสามารถเห็นได้ว่าลักษณะเด่นบางประการที่พบในส่วนคำถามหลักแรกนั้น จะส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านผลบวก และ ผลลบ

#### 4.2.3 ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

ทั้งนี้คำถามในแบบสอบถามที่กล่าวถึงข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทัศนคติการทำงานนั้นจะประกอบไปด้วยกัน 6 ข้อ ได้แก่

##### 4.2.3.1 ความพึงพอใจของงานที่มีต่อเป้าหมายชีวิต

จากการได้สอบถามถึงระดับความพึงพอใจของงานปัจจุบันของกลุ่มคน Generation Y โดยให้ระบุเป็นคะแนนเต็มสิบ พบว่ากลุ่ม Generation Y ถึงครึ่งหนึ่ง หรือ 4 จาก 8 คน ได้ให้คะแนนความพึงพอใจในเกณฑ์กลางๆ หรือ ประมาณ 4 – 6 คะแนน โดยกล่าวว่างานปัจจุบันที่ทำอยู่นี้เป็นเพียงทางผ่านเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่กว่า ดังที่หนึ่งในกลุ่มตัวอย่างได้กล่าวว่า

“ความจริงแล้วอยากจะทำงานอื่น แต่ที่เข้ามาทำในส่วนนี้เป็นเพราะมีประโยชน์ในการเพิ่มทักษะภาษาเพื่อที่ในอนาคตจะได้ก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่ต้องการ ” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“เป็นแค่ทางผ่านเท่านั้น จริงๆอยากมีธุรกิจส่วนตัว งานนี้แค่เพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานจริงเท่านั้น ถ้าพร้อมเมื่อไหร่ หรือ คิดว่าถึงเวลาสมควรก็คงเปลี่ยนงาน ” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“เพราะกำลังคิดจะมีครอบครัว งานที่เป็นกะแบบนี้ต่อไปอาจจะไม่เหมาะกับชีวิตครอบครัวเท่าไรๆ ท้ายที่สุดก็คงต้องเปลี่ยนเพราะมันไม่ตอบโจทย์ชีวิต แต่ก็คงไม่ใช่เร็ววันนี้แน่นอน” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างอีก 3 คนก็กล่าวว่างานที่ทำนั้นมีเวลาทำงานแบบเป็นกะ หรือ ขึ้นเวร ซึ่งชั่วโมงทำงานจะนานถึง 12 ชั่วโมง แต่จำนวนวันหยุดต่อเดือนจะมีมากกว่า จึงทำให้คนในยุค Generation Y สามารถนำเวลาในวันหยุดเหล่านั้นไปทำกิจกรรมอื่นๆได้อย่างอิสระ ซึ่งตอบโจทย์ชีวิตของคนรุ่นใหม่พอสมควร

“ตอบโจทย์ตรงที่สามารถวางแผนวันหยุดล่วงหน้าในแต่ละเดือนได้ ซึ่งเราสามารถนำวันหยุดที่มีไปทำอย่างอื่น เช่น เข้าเรียนหรืออ่านหนังสือ” (Ms. NW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“ตอบโจทย์มากในเรื่องของเวลาการทำงาน เนื่องจากวันหยุดที่เยอะจึงทำให้จัดสรรเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวได้” (Mr. SJ, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่เดียวกันกลุ่มตัวอย่างจาก Generation X จะให้คะแนนความพึงพอใจในระดับที่สูง คือ ประมาณ 7 – 10 คะแนน ซึ่งเป็นเสียงส่วนใหญ่ ถึง 3 จาก 4 คน โดยทั้ง 3 คนต่างให้เหตุผลคล้ายคลึงกันคือ ทำงานในตำแหน่งนี้มานานแล้ว และ งานมีความมั่นคง จึงมีความพอใจ และ ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงอะไร

“ทำอยู่ที่นี้มานานแล้ว แถมอายุก็เยอะ งานที่ทำก็มั่นคงดี คงไม่อยากจะเปลี่ยนไปทำที่อื่นแล้ว” (Mr. PP, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

อย่างไรก็ตาม อีก 1 เสียงที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับกลาง คือ 4 – 6 คะแนน และเป็นตัวอย่างที่มีอายุน้อยที่สุดในกลุ่ม Generation X ก็ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจไว้ว่า

“ทำได้เรื่อยๆถ้าไม่เบื่อหน่าย” (Ms. CL, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจจากการตอบของกลุ่ม Generation X คือทุกคนมีความพึงพอใจกับการทำงานเป็นกะ และมีจำนวนวันหยุดเยอะ เช่นเดียวกัน Generation Y แต่เป้าหมายในการใช้วันหยุดจะแตกต่างกันคือนำไปใช้พักผ่อนหรืออยู่กับครอบครัวมากกว่า



#### 4.2.3.2 ข้อดีและข้อเสียที่มีต่อชีวิตส่วนตัว

กลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นได้ให้คำตอบเป็นส่วนมากถึง 3 จาก 8 ว่า ผลกระทบในด้านบวกของการทำงานในธุรกิจงานบริการทางการแพทย์นั้นคือ การได้เพิ่มเติมความรู้เฉพาะทางการแพทย์ที่ได้รับจากการทำงาน และ สวัสดิการที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างยังเสริมอีกว่า

“มีเป้าหมายที่ทำงานในเครือ โรงพยาบาลเพราะรู้ว่าสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลจะดีกว่างานในกลุ่มอื่น” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความเห็นตรงกัน 2 คนว่าประสบการณ์การทำงานในธุรกิจบริการทางการแพทย์นั้น ส่งผลกระทบบวกแก่พวกเขาในการที่ทำให้พวกเขาเริ่มที่จะมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น หรือ เป็นการฝึกฝน Emphatic Listening นั้นเอง

“ประสบการณ์ที่ได้จากงานทำให้เราเริ่มที่จะสนใจความรู้สึกคนอื่นมากขึ้น เห็นอกเห็นใจมากขึ้น เสียสละมากขึ้น” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างคนอื่นๆนั้นต่างมีผลกระทบด้านบวกที่กระจัดกระจายไม่สามารถทำการจัดหมวดหมู่เข้าด้วยกันได้ อันเนื่องด้วยลักษณะและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน ในขณะที่ผลกระทบด้านลบนั้นลักษณะการตอบของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นกลับเป็นไปในทิศทางเดียว กันสูง นั่นคือมีผู้ให้คำตอบว่าความสามารถในการบริหารจัดการเวลาทำงาน วันหยุด นั้นเป็นไปได้ยาก และ กระทบต่อชีวิตส่วนตัว นั้นมีถึง 7 จาก 8 คน โดยตัวอย่างท่านหนึ่งได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า

“วันหยุดมักจะไม่ตรงกับเพื่อนๆหรือครอบครัว ทำให้นัดสังสรรค์ลำบาก และ หากองค์กรต้องการให้ช่วยเหลือเสียสละเพื่องานก็ทำได้ แต่จะไม่เสนอตัวก่อน และ ต้องดูก่อนเสมอว่าจะกระทบกับวันหยุดของตัวเองหรือไม่” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ซึ่งแนวทางการตอบ และ ความสนใจในการเสียสละเพื่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างนี้ จะมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้นทั้งผลกระทบด้านบวก และ ด้านลบ กลับ มีความเห็นที่กระจัดกระจายกันไปอย่างละเล็กละลวย ไม่สามารถจัดกลุ่มได้ อย่งไรก็ตามคำตอบของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มักจะให้คำตอบไม่ชัดเจน หรือ กล่าวว่าไม่มีผลกระทบใดๆกับชีวิตส่วนตัว แต่เมื่อได้ทำการซักถามจะสังเกตเห็นได้ว่าคนกลุ่มนี้เลือกที่จะไม่พูด หรือ ยอมรับในผลกระทบของงานที่มีต่อชีวิตส่วนตัวได้แล้วเสียมากกว่า

“ก็ไม่มีอะไรเป็นพิเศษ ก็พอใจกับงานที่อยู่แล้ว” (Mr. PP, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

#### 4.2.3.3 สาเหตุที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนงาน

กลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นได้ให้คำตอบหลักๆ อยู่ด้วยกัน 2 ประการ ซึ่งทั้งสองข้อ มีผู้ที่มีความเห็นตรงกัน 3 จาก 8 คน นั่นคือ ปัญหางานหนักเกินไป และ เกิดความเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ เพราะไม่มีความหลากหลายหรือไม่ท้าทายอีกต่อไป โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นไว้ว่า งานปัจจุบันนั้นเป็นเพียงทางผ่านสู่เป้าหมายที่แท้จริง ดังนั้นหากการทำงานไม่ตอบโจทย์เป้าหมาย หรือ กระทบต่อชีวิตส่วนตัวมากเกินไป ก็พร้อมที่จะทำการเปลี่ยนงานได้โดยไม่ลังเล

“เพราะงานนี้เป็นแค่ทางผ่านเท่านั้น ถ้าเริ่มไม่ตอบโจทย์เป้าหมายเรา ก็ต้องออกไปหาโอกาสที่ดีกว่า” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

นอกจากนี้ยังมีลักษณะการตอบเป็นกลุ่มส่วนน้อยที่น่าสนใจอยู่อีกจำนวนหนึ่ง ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือต่างแผนก ซึ่งเมื่อได้ทำการซักถามถึงเหตุผล ก็พบว่า ปัญหาความสัมพันธ์นั้นกระทบต่อความมั่นใจ การถูกยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพวกเขาเหล่านี้มองว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนในกลุ่ม Generation Y พอสมควร

“ส่วนหนึ่งที่ยังทำให้ทำงานที่นี้ทั้งนี้งานหนัก และ ไกลจากบ้าน เป็นเพราะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า ถ้าเพื่อนไม่ดี หัวหน้าไม่ดี เราก็คงลาออก ” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้น กลับพบว่าคำตอบของกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่มีแนวทางของคำตอบที่คล้ายคลึงกันเท่าไรนัก ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ต่างมีเหตุผลและมุมมองที่แตกต่าง กันไป จึงไม่สามารถทำการจับกลุ่มแนวคำตอบได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน สุขภาพ ผลตอบแทนทางการเงิน ความเครียด และ งานหนักเกินไป

“ถ้าวันหยุดลดลง หรือ งานมากขึ้นจนเราทำไม่ไหว เราก็คงลาออกเหมือนกัน ” (Ms. CL, กลุ่มตัวอย่าง Generation X)

อย่างไรก็ตามเมื่อทำการพิจารณาแล้ว จะพบว่าลักษณะการตอบมีสิ่งหนึ่งที่เป็นแนวทางที่แฝงอยู่นั่นก็คือ ความเปลี่ยนแปลง นั่นเอง ทั้งการเปลี่ยนแปลงเวลาทำงาน สถานที่ จำนวนงานและภาระหน้าที่ ต่างเป็นสาเหตุการลาออกของคนกลุ่มนี้ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนั่นเอง จึงอาจอนุมานได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้น ไม่ชื่นชอบความเปลี่ยนแปลง และ ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า Generation Y

#### 4.2.3.4 ความพอใจในงานปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่าง Generation Y ได้ให้แนวทางตอบส่วนใหญ่ 4 จาก 8 คน ไว้เป็นความพึงพอใจในระดับกลาง หรือ ที่ประมาณ 5 – 7 คะแนน โดยให้เหตุผลว่าเป็นงานที่สร้างความมั่นใจ มี

Work-Life Balance ค่อนข้างดี แต่สาเหตุที่ไม่ได้ให้คะแนนสูงกว่านี้เป็นเพราะรู้สึกว่างานที่ทำนั้นไม่มีความท้าทายและเติบโตได้ยาก อีกทั้งยังต้องยอมโอนอ่อนให้กับลูกค้าตามกฎเกณฑ์ขององค์กรด้วย

“ชอบที่มีวันหยุดเยอะ สามารถเอาไปใช้กับชีวิตส่วนตัวได้ ” (Ms. NW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

“รู้สึกเหมือนสูญเสียตัวตน เพราะต้องทำอะไรขัดแย้งกับความรู้สึกตัวเอง บางทีเราก็ไม่ได้อยากจะทำตามกฎที่ต้องยกให้ลูกค้าอยู่เหนือเราเท่าไร ” (Mr. RN, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

นอกจากนี้ยังมีบางส่วนที่ให้คะแนนอยู่ในระดับสูงไว้ที่ 3 คน โดยให้เหตุผลคล้ายคลึงกับกลุ่มก่อนหน้านี้ แต่คนกลุ่มนี้ยังไม่เป็นห่วงเรื่องการเติบโตทางตำแหน่ง เนื่องจากยังมีอายุงานค่อนข้างน้อยอยู่นั่นเอง แต่ในที่สุดแล้วอาจเกิดความเปลี่ยนแปลง ได้อยู่เสมอหากทำงานในตำแหน่งเดิมต่อไป

สำหรับเสียงสุดท้ายได้ให้คะแนนความพึงพอใจไว้ ที่ระดับต่ำ เนื่องจากปัจจุบันกำลังประสบปัญหาการทำงานอยู่ ซึ่งเป็นปัญหาส่วนบุคคล และ ปัญหาจากการทำงาน ไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการนั่นเอง

“เรามีสิ่งที่อยากทำจริงๆอยู่ ซึ่งไม่ใช่สายงานนี้” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง Generation X ได้ให้คำตอบเป็นแนวทางเอกฉันท์ไว้ว่ามีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับกลางถึงสูง คือ 7 คะแนน ซึ่งมีสาเหตุเนื่องมาจากพวกเขา รู้สึกว่างานปัจจุบันที่ทำนั้นมีความมั่นคงมาก และ พวกเขามีความรู้สึกเช่นกันว่าเป็นเพราะคนในยุค Generation X นั้น มักมีทัศนคติต่องานที่ดีหากงานนี้ มีความมั่นคง ดังนั้นแล้วพวกเขาจึงมองว่างานปัจจุบันนั้นไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง หรือ หางานในตำแหน่งอื่นนั่นเอง

#### 4.2.3.5 สิ่งที่คุณเองต้องปรับปรุงเพื่อพัฒนาการทำงาน

สำหรับในกลุ่ม Generation Y แล้ว มีทิศทางคำตอบค่อนข้างกระจาย แต่จะมีแนวคำตอบบางส่วนที่พอจะจัดเป็นแนวทางได้ อัน ได้แก่ การเพิ่มเติมความรู้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 จาก 8 คน ได้กล่าวว่าตนยังมีความรู้ไม่เพียงพอจำเป็นที่จะต้องทำการเพิ่มเติม

“ถ้าอยากเก่งกว่านี้ก็ต้องเพิ่มความรู้ทางการแพทย์ให้เยอะกว่านี้เพื่อช่วยลูกค้า” (Mr. TW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

มีบางส่วนเท่านั้นที่ตอบว่าตนเองจะต้องทำการแก้ปัญหาด้านทัศนคติในการทำงาน เช่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากขึ้น หรือ ความเต็มใจที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อองค์กร ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นจะให้ความสำคัญกับตัวเองและเวลาส่วนตัวมากกว่า

“ต้องยอมรับสถานการณ์ของคนไข้ให้มากกว่านี้ เพราะเรายังทำงานโดยเอาตัวเองเป็นที่ตั้งอยู่ ถ้าเข้าใจลูกค้าได้ดีกว่านี้ก็จะทำงานบริการได้มีคุณภาพขึ้น ” (Mr. PS, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่าง Generation X นั้นจะมีแนวทางการตอบคล้ายคลึงกับ Generation Y คือต้องการเพิ่มเติมความรู้ และ ความเห็นอกเห็นใจลูกค้ามากขึ้นควบคู่กันไป โดยทั้งสองหัวข้อต่างถูกกล่าวถึงโดยผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 คนจาก 4 คน

#### 4.2.3.6 สิ่งที่ต้องการให้องค์กรทำการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด

สำหรับในคำถามส่วนสุดท้ายนี้ กลุ่มตัวอย่าง Generation Y มีแนวทางการตอบคำถามที่เฉลี่ยไปในหลายๆหัวข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนี้มีความกังวลต่อองค์กรในหลายๆแง่มุมด้วยกัน เช่น เพิ่มจำนวนพนักงาน ความชัดเจนในหน้าที่การงานและความรับผิดชอบของแต่ละแผนก พัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างแผนก และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ และการเดินทาง

“อยากให้เพิ่มอิสระในเวลางานได้มากกว่านี้ เพราะทำงานแบบนับจำนวนเคสต่อวัน ถ้าทำเสร็จก่อนน่าจะออกจากออฟฟิศก่อนได้ จะได้เอาเวลาว่างไปทำอย่างอื่น ” (Mr. PS และ Mr. RN และ Ms. NW, กลุ่มตัวอย่าง Generation Y)

ในขณะที่กลุ่มตัวอย่าง Generation X จะมีความต้องการที่จะให้องค์กรเปลี่ยนแปลงเวลางาน ส่งเสริมการเดินทางของพนักงานระหว่างสำนักงานและโรงพยาบาล และ ระบบการวัดผลการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

เป้าหมายของสารนิพนธ์นี้ จัดตั้งขึ้นเพื่อวิเคราะห์หาลักษณะเด่นทางความคิดทัศนคติ ต่องานบริการของพนักงานใน Generation Y เนื่องจากเมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ค่านิยมและ ลักษณะทางความคิดของบุคคลในยุคต่างๆที่มีต่องานประเภทหนึ่งๆนั้นย่อมเกิดความเปลี่ยนแปลงไปตาม การเวลา

ดังนั้นแล้วการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีคำถามหลักดังต่อไปนี้

- ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทางทัศนคติการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ ผ่านมาของนักวิจัยท่านอื่นๆอย่างไร
- ลักษณะเด่น และ ทัศนคติการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบต่อ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการ ให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง
- ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการ ทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผล ในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม จะพบว่างานวิจัยในหลายๆฉบับจะกล่าวไปในแนวทาง เดียวกันว่า กลุ่มคน Generation Y นั้นจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับกลุ่ม Generation X หรือ กลุ่มที่อายุ มากกว่าค่อนข้างชัดเจน อีกทั้งทัศนคติเหล่านั้นจะส่งผลต่อลักษณะความคิดในการทำงานของกลุ่ม คนรุ่นใหม่เหล่านี้พอสมควร ซึ่งโดยสรุปแล้ว ข้อเสนอพื้นฐานในการวิจัยของสารนิพนธ์ฉบับนี้ และ ผลที่ค้นพบคือ

**5.1.1 ลักษณะเด่นด้านบุคลิกนิสัย และ ทางทัศนคติการทำงานของพนักงานในยุค Generation Y ในปัจจุบันนั้นเหมือนหรือแตกต่างกับทฤษฎีจากการศึกษาที่ผ่านมาของนักวิจัยท่าน อื่นๆอย่างไร**



### 5.1.1.1 ลักษณะเด่นของ Generation Y

- ไม่ชอบความซ้ำซากและไม่ชัดเจน
- ฟังพาดตนเองและเชื่อมั่นในตัวเอง
- อยากได้รับความเคารพและรับฟังความคิดเห็นของตัวเอง
- เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสูง
- เชื่อในความแตกต่างของปัจเจกบุคคล
- ชอบความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับกรอบของกฎเกณฑ์มากเกินไป
- มีวิธีการทำงานในแบบฉบับของตัวเอง
- ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและการพักผ่อน

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่าง Generation Y และ Generation X ต่างมีความเห็นตรงกันว่ากลุ่มคนที่ได้ชื่อว่าเป็น Generation Y นั้น จะให้ความสำคัญกับ Work-Life Balance และ ความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นอันดับหนึ่ง อีกทั้งยังมองว่า Generation Y เป็นกลุ่มที่มีความสามารถโดดเด่นด้านการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ และ ต้องการการยอมรับหรือมีปากมีเสียงในสังคม นอกจากนี้ยังไม่ชื่นชอบความซ้ำซากหรือลำดับขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนวุ่นวายมากนัก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดก็ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า ลักษณะเด่นเหล่านี้เป็นความจริง และสามารถ พบเห็น ได้อย่างชัดเจน ทั้งสำหรับตนเอง และ พนักงาน Generation Y อื่นๆ

### 5.1.1.2 ทักษะคติของ Generation Y ที่มีต่อสายงานบริการทางการแพทย์

- เป็นสายงานที่ทำงานหนัก
- ชั่วโมงการทำงานยาวนานกว่าสายงานทั่วไป
- มีความต้องการของลูกค่าสูง
- ประสิทธิภาพในการควบคุมเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนทำได้ยาก
- ใช้ความทุ่มเทสูงในขณะที่ผลตอบแทนอาจไม่สูงมากเมื่อเทียบกับความเหนื่อยยาก

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่าง Generation Y และ Generation X ต่างมีทัศนคติต่อธรรมชาติของสายงานบริการทางการแพทย์ว่าเป็น สายงานที่ทำงานหนักมาก และ ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค่าสูงเป็นพิเศษ มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่พูดถึงปัญหาจากการที่ธรรมชาติของงานมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานต่อวัน อย่างไรก็ตาม ทั้งกลุ่มตัวอย่าง Generation Y และ Generation X กลับไม่ได้กล่าวถึง การประสบปัญหา การจัดสรรเวลาพักผ่อนส่วนตัวอัน

เนื่องจากชั่วโมงการทำงาน อีกทั้งยังไม่ได้พูดถึงปัญหาเรื่องผลตอบแทนแม่แต่น้อย ในทางกลับกัน กลุ่มตัวอย่างกลับให้ข้อมูลที่น่าสนใจว่า แม่จะมี ชั่วโมงการทำงานยาวนาน และ มีวันหยุดที่ไม่ตรงกับเพื่อนฝูงหรือครอบครัวเท่าไร แต่เนื่องจากมีจำนวนวันหยุดมากกว่างานประเภทอื่น จึงชดเชยปัญหาในจุดนี้ได้ และ ตอบ โจทย์ชีวิตส่วนตัวได้ดี

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คนก็มองว่าผลตอบแทนที่เป็นค่าเงินที่ได้รับนั้นไม่ได้ให้ความรู้สึกว่ามีน้อยจนเกินไปเท่าใดนัก แม้เนื้องานจะหนักแต่ ผลตอบแทน ยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะเด่นของ Generation Y คือ Work-life Balance, Acknowledgement, Flexibility และ เป็น Technology Lover มีความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งยังมีความรักอิสระ และ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีทัศนคติต่องานบริการทางการแพทย์ว่า เป็นงานที่ทำงานหนัก และมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน อันเป็นแนวคิดที่มีความคล้ายคลึงกับผลสรุปที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม

### 5.1.2 ลักษณะเด่น และ ทัศนคติการทำงานของ Generation Y ที่มีผลกระทบ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานมีอะไรบ้าง

จากผลการสัมภาษณ์ และ ทำการวิเคราะห์ลักษณะการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะเด่นหลักๆของ Generation Y ที่ดูจะมีผลกระทบต่อระดับคุณภาพการทำงานภายใต้องค์กรบริการทางการแพทย์คือ ความมั่นใจในตนเองของ Generation Y และ รวมไปถึง ความต้องการได้รับการยอมรับการเคารพในตัวตน ซึ่งส่งผลกระทบมากที่สุดในความยินยอมในการปฏิบัติตามกฎขององค์กรบางข้อ เช่น การคุกเข่าต่อคนไข้ หรือ การต้องแสดงความอ่อนน้อมมากกว่าปกติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมองว่าส่งผลกระทบต่อสถานะทางตัวตนของตนเอง อีกทั้งลักษณะของ Generation Y ที่มีความยึดหยุ่นสูง และ มักไม่ค่อยยึดติดในกฎเกณฑ์จึงทำให้กลุ่มพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะมีผลกระทบแง่ลบต่อความเต็มใจในการบริการมากกว่าพนักงาน Generation X

### 5.1.3 ผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบดังกล่าวที่ส่งผลต่อระดับความพอใจในการทำงานหรือความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน Generation Y นั้นมีผลในลักษณะใดบ้าง และมีผลทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือไม่

สำหรับในคำถามหลักข้อนี้ เริ่มสังเกตเห็นถึงความแตกต่างระหว่าง Generation Y และ Generation X ได้พอสมควร โดยจะพบว่ากลุ่ม Generation X จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า

Generation Y ดังที่จะเห็นได้ในบทที่ 4 ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง Generation X จะให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่า Generation Y สืบเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะมีความพึงพอใจในงานที่มีความมั่นคง ไม่ต้องคำถามกับกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดให้ และ ไม่ต้องการความเปลี่ยนแปลงที่มากนัก

ซึ่งจากการสัมภาษณ์จะสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง Generation Y จะประสบกับปัญหาจากปัญหาที่พบในที่ทำงานซึ่งมีความขัดแย้งกับเอกลักษณ์ทางความคิดและทัศนคติในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ อันได้แก่ ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงาน หรือ ความไม่จำเป็นของกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการทำงานขององค์กร หรือ ความขัดแย้งทางความคิดอันเกิดจากความแตกต่างทางทัศนคติ ซึ่งส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพการทำงานที่ลดลง ดังที่สามารถพบได้ในบทที่ 4 หรือ จุดสังเกตว่าการมีทัศนคติการทำงานแบบ Work-Life Balance ทำให้กลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นยังไม่ทุ่มเทให้งานหรือให้องค์กรจนถึงที่สุด จะพิจารณาจากความสะดวกหรือเวลาพักผ่อนเป็นหลัก จึงทำให้เกิดปัญหาความพึงพอใจของพนักงานลดลงอย่างมีนัยยะสำคัญ

อย่างไรก็ตามแม้จะกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง Generation Y บางส่วนจะประสบปัญหาจากความแตกต่างของกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรที่แตกต่างจากทัศนคติการทำงาน และ ลักษณะนิสัย แต่เชื่อว่าความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างทุกคนเสมอไป ดังที่จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นเสียงส่วนมากเท่านั้น แต่ไม่ใช่ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากความคิดเห็นที่ตรงกันเป็นเอกฉันท์ ยังมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ไม่ได้ประสบปัญหาดังกล่าวอยู่พอสมควร อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างยังคงกล่าวถึงความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นจะไม่พยายามให้มากระทบกับคุณภาพงานของตน

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่ทำการเก็บข้อมูลมานั้นก็ไม่มีความคิดที่จะลาออก หรือ เปลี่ยนสายงานจากปัญหาความขัดแย้งที่กล่าวมานี้

## 5.2 อภิปรายผล

เมื่อได้นำผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกับ ผลสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมนั้นพบว่าผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจริงปัจจุบันนั้น มีทั้งความคล้ายคลึง และความแตกต่างจากผลสรุปจากวรรณกรรมอยู่ในหลายส่วนด้วยกันดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ลักษณะเด่นของ Generation Y

สำหรับความแตกต่างของผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับการศึกษาจากวรรณกรรม นั้นพบว่ามีความแตกต่างไม่มากนัก โดยลักษณะเด่นหลักๆที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน

กล่าวถึงนั้นจะมีความคล้ายคลึงกับผลจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น Work-Life Balance และ ความยืดหยุ่นในการทำงาน ดังที่ได้กล่าวไปในหมวด 5.1.1 แล้ว

อย่างไรก็ดี ความแตกต่างเล็กน้อยๆที่พบเห็นได้จากการสัมภาษณ์นั้น มีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะเกิดขึ้นจากลักษณะการถูกเลี้ยงดูเติบโตของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ซึ่งจะส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายศึกษาในช่วงยุค Generation Y นั้นมีความคิดที่แตกต่างกันบ้างเล็กน้อยเป็นรายบุคคล

นอกจากนี้เมื่อทำการเปรียบเทียบช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 คน พบว่าความห่างของช่วงอายุนั้นมีไม่มากนัก อยู่ที่ประมาณ ไม่เกิน 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วรรณกรรม บางฉบับที่แบ่งเกณฑ์เฉลี่ยออกเป็นระยะสั้นๆ (Kupper-schmidt, 2000 as cited in Solnet & Hood, 2008) ต่างจากงานวิจัยบางฉบับที่จะแยกออกเป็น 20 – 30 ปี (Chueng, 2007)

ดังนั้นแล้ว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะเด่นของ Generation Y นั้น ได้ข้อมูลที่จากการสัมภาษณ์ค่อนข้างใกล้เคียงกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม

### 5.2.2 ทศนคติของ Generation Y ที่มีต่อสายงานบริการทางการแพทย์

จากการศึกษาวรรณกรรมที่ผ่านมาแม้จะไม่ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ที่มีต่องานบริการทางการแพทย์โดยตรง แต่ได้ นำไปเปรียบเทียบกับงานบริการในกลุ่มอาชีพใกล้เคียงที่มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกัน เช่น งานบริการเชิงท่องเที่ยว หรือ อาหาร ซึ่งหลังจากได้ทำการทบทวนวรรณกรรมแล้วจึง พอจะสรุปได้ว่า Generation Y นั้นมีทัศนคติต่องานบริการว่าเป็นงานที่ต้องทำงานหนัก ชั่วโมงการทำงานยาวนาน ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Martin, 2005) ควบคุมเวลาว่างได้ยาก และมีผลตอบแทนน้อย (Wood, 1997)

อย่างไรก็ตาม ผลสรุปจากการสัมภาษณ์กลับพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากนั้นมีความเห็นที่แตกต่างออกไปจากบทวรรณกรรมในแง่ของผลตอบแทนน้อย และ ควบคุมเวลาพักผ่อนได้ยาก ในทางกลับกันแล้ว กลุ่มตัวอย่างกลับให้ข้อมูลว่า งานบริการทางการแพทย์ที่ปัจจุบันกำลังปฏิบัติอยู่นั้นแม้จะมีชั่วโมงการทำงานต่อวันยาวนานจริง แต่ก็แลกมาด้วยจำนวนวันหยุดที่มากขึ้นตามไปด้วย ทำให้มีความสามารถในการจัดสรรเวลาพักผ่อนได้พอสมควร ซึ่งตอบโจทย์ลักษณะเด่นของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ในด้านการควบคุม Work-Life Balance ได้อย่างดี

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง Generation Y และ Generation X ต่างก็ไม่กล่าวถึงว่างานบริการทางการแพทย์มีผลตอบแทนน้อยแต่อย่างใด ซึ่งแตกต่างจากข้อสันนิษฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อสายงานประเภทนี้ที่ได้จากการศึกษาวรรณกรรม



เมื่อพิจารณาแล้ว คาดการณ์ว่าความแตกต่างนี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่งานบริการทางการแพทย์นั้นมียุทธศาสตร์พิเศษที่ค่อนข้างจะแตกต่างจากงานบริการสายอื่นๆ เช่น การท่องเที่ยว หรือ อาหารพอสมควร อันเนื่องด้วยงานบริการลักษณะเช่นนี้นั้นมีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพและชีวิตของมนุษย์อยู่ด้วยนั่นเอง ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชน โดยเฉพาะโรงพยาบาลชั้นนำและมีลูกค้าทั้งกลุ่มในประเทศและลูกค้าต่างชาติ จึงต้องการมาตรฐานการทำงานที่สูงกว่าและนำไปสู่ความต้องการพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่าธุรกิจประเภทอื่นๆ ดังนั้นผลตอบแทนของพนักงานในฝ่ายบริการลูกค้าจึงต้องได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ลักษณะการทำงานเป็นกะหรือรายชั่วโมง ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากการทำงานธุรการทั่วไปที่ทำงานเป็นช่วงเวลาตายตัวมาก และ ทำให้มีจำนวนวันหยุดมากกว่างานทั่วไปเพื่อชดเชยกับชั่วโมงการทำงานต่อกะที่ยาวนาน อีกทั้งลักษณะเด่นของการทำงานเป็นกะที่เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถทำการสับเปลี่ยนวันเวลาทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้หากได้รับอนุญาตก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง Generation Y ไม่มองว่างานบริการทางการแพทย์นั้นจะมีปัญหาในการควบคุมเวลาทำงานและเวลาพักผ่อนตามข้อสันนิษฐาน

### 5.2.3 ความขัดแย้งของทัศนคติกับธรรมชาติการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นพบว่ามีงานวิจัย (Weingarten, 2009) กล่าวว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่ม Generation Y ซึ่งแตกต่างจากข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ขององค์กรซึ่งเป็นตัวแปรเชิงลบ หรือ แตกต่างจากลักษณะธรรมชาติของงานบริการทางการแพทย์นั้นจะมีผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของกลุ่มคน Generation Y

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูล กลับพบว่ากลุ่มตัวอย่าง Generation Y มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่กล่าวว่ามีปัญหากับลักษณะของงาน หรือ กฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดขึ้นมาที่ส่งผลต่อความรู้สึกในการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงาน หรือ ความไม่จำเป็นของกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการทำงานขององค์กร แต่ กลุ่มตัวอย่าง Generation Y ทั้ง 8 คนนั้นต่างยินยอมที่จะทำตามกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด และไม่พบว่ากฎเกณฑ์เหล่านั้นสร้างภาระปัญหา หรือ ขัดแย้งกับลักษณะนิสัยหรือทัศนคติในการทำงานของตนเองจนยอมรับไม่ได้ ในทางกลับกัน กลุ่มตัวอย่าง Generation Y เหล่านี้ได้ให้คะแนนความพึงพอใจต่องานบริการทางการแพทย์ที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับกลาง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแตกต่างไปจากข้อสันนิษฐาน ที่กำหนดไว้



จากการพิจารณาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความแตกต่างที่พบ มีความเป็นไปได้ว่าสาเหตุที่กลุ่มตัวอย่าง Generation Y เหล่านี้มีวุฒิภาวะทางความคิดและการทำงานที่เพิ่มขึ้นกว่ากลุ่มพนักงานจบใหม่ที่ยังมีประสบการณ์น้อยนั่นเอง

#### 5.2.4 วิเคราะห์สรุปสาเหตุของความแตกต่าง

โดยเมื่อทำการวิเคราะห์ลักษณะการตอบ ปัจจัยส่วนตัว และ แนวคิดของกลุ่มตัวอย่าง สามารถทำการระบุข้อสันนิษฐานถึงสาเหตุของความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์การวิจัย กับ วรรณกรรมที่ผ่านมาได้ดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลสำหรับสารนิพนธ์นี้คือกลุ่มพนักงานที่ผ่านการประเมินคุณภาพการทำงานมาตลอด และ มีความสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการทำงานขององค์กรเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อีกทั้งยังสังเกตเห็นถึงสภาพความเป็นจริงของการทำงาน ทั้งจากประสบการณ์ตรงของตนเอง และ ประสบการณ์ของครอบครัว เพื่อนฝูง และ คนรู้จัก ที่ช่วยถ่ายทอดให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของการปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในองค์กร

2. ลักษณะการถูกเลี้ยงดูและเติบโตของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนทั้งจากครอบครัว และ สภาพสังคมวัยเด็กก็นับว่ามีผลกระทบที่สำคัญต่อความสามารถในการยอมรับความแตกต่าง และ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของกลุ่ม คน Generation Y เช่นเดียวกัน เช่น พนักงาน Generation Y ที่ได้รับการปลูกฝังสั่งสอนจากพ่อแม่และอาจารย์ให้เห็นถึงความสำคัญของวินัยการทำงาน ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือ ความขยันหมั่นเพียร ก็อาจสามารถรับมือกับผลกระทบเชิงลบของการทำงานในภาคธุรกิจบริการทางการแพทย์ได้ดีกว่า พนักงาน Generation Y ที่ถูกเลี้ยงดูมาอย่างตามใจ หรือ มีคนคอยบริการให้ หรือ มีคนช่วยเหลือมาตลอด ซึ่งการเติบโตทางความคิดมนุษย์จากผลกระทบของสิ่งแวดล้อมจึงนับว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผลการวิจัยที่ค้นพบแตกต่างไปจากข้อสันนิษฐานที่ตั้งไว้

3. ลักษณะการทำงานเป็นแบบขึ้นเวรนั้นก็มีผลที่ทำให้เกิดความแตกต่างถึงผลลัพธ์ความพึงพอใจเช่นกัน แม้วรรณกรรมจะกล่าวว่าชั่วโมงการทำงานต่อเวรนั้นยาวนาน แต่ในความเป็นจริงแล้วกลับไม่เป็นปัญหาต่อกลุ่มพนักงาน Generation Y เนื่องจากสิ่งที่แลกมากับชั่วโมงทำงานยาวนานนั้นคือจำนวนวันหยุดที่เยอะกว่าอาชีพอื่นนั่นเอง ทำให้กลุ่ม Generation Y สามารถใช้วันหยุดจำนวนมากไปเลือกทำกิจกรรมส่วนตัวได้ตามสะดวก ซึ่งตอบโจทย์กับลักษณะเด่นด้าน Work-life Balance นั่นเอง

4. ความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานก็นับว่ามีปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างจากวรรณกรรม เนื่องจากงานสายการแพทย์นั้นถูกมองว่าเป็นงานที่มีเกียรติในสังคม ต่างจากงานสาย

บริการอื่นๆอย่างมาก นอกจากนี้พนักงานในสายบริการทางการแพทย์ในแต่ละตำแหน่งจะต้องมีความรู้ทางการแพทย์เป็นพื้นฐานไม่มากก็น้อย ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ หรือ ฝ่ายสนับสนุน นอกจากนี้ ผู้ที่ทำงานในสายงานนี้จะมีความตระหนักถึงผลลัพธ์การทำงานของตนอยู่สูง เช่น การทำงานสำเร็จสามารถช่วยรักษาชีวิตคน หรือ รักษาอาการเจ็บไข้ได้ป่วยได้ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานในสายอาชีพนี้มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานบริการในลักษณะนี้นั่นเอง

5. ความผูกพันที่มีต่อองค์กรก็จะเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง Generation Y นั้นไม่แสดงออกถึงปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งทางทัศนคติและการทำงานจริง เนื่องจากยังพนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำ หรือ ผูกพันกับองค์กรมากเท่าไร ความยินยอมที่จะเสียสละเพื่อองค์กร และ ปล่อยวางปัญหาก็จะมีมากขึ้นนั่นเอง โดยเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงในระดับสากล มีทั้งคุณภาพของการบริการ และ การรักษาเป็นอันดับต้นๆของประเทศนั่นเอง

## 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยของสารนิพนธ์ฉบับนี้ แม้จะไม่ตรงกับข้อสันนิษฐานทุกประการ แต่ได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นจริงทางความคิด เอกลักษณะ และ ทัศนคติของพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มพนักงาน Generation Y นั้น แม้จะมีความยินยอมปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร แต่ต่างมีความคิด ข้อเสนอแนะ หรือ คำถามเกิดขึ้นเสมอแม้บางรายจะไม่ได้แสดงออกโดยตรงก็ตาม ซึ่งเมื่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นผ่านจุดเกณฑ์ที่พนักงานเหล่านี้จะยอมรับได้ ก็จะเกิดการลาออกจากงานนั่นเอง

ดังนั้นหากพิจารณาจากความจริงที่ว่ากลุ่มพนักงาน Generation Y ปัจจุบันคือกลุ่มผู้บริหาร หรือ หัวหน้าในอนาคต องค์กรหรือผู้บริหารในปัจจุบันก็สมควรที่จะทำการเปิดกว้างทางความคิด และ รับฟังถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ หรือ คำแนะนำจากพนักงานกลุ่มนี้ เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสนใจ ให้การยอมรับในศักยภาพในการทำงาน และ ความคิดของ Generation Y ซึ่งย่อมมีมุมมองที่แตกต่างไปจากกลุ่มพนักงานรุ่นเก่า และ อาจสามารถมองเห็นช่องว่างหรือโอกาสที่คนรุ่นอื่นมองไม่เห็น ดังที่สามารถเห็นได้ในงานวิจัยฉบับนี้ เช่น

- ปัญหาความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงาน ซึ่งทางคณะผู้บริหาร หรือ ผู้ดูแลรับผิดชอบแผนกในปัจจุบัน ควรหามาตรการแก้ไข หรือ ทำให้หน้าที่ของแต่ละแผนกเป็นที่รับรู้อย่างชัดเจนถูกต้องทั่วกัน
- ความไม่จำเป็นของกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการทำงานขององค์กร ซึ่งทีมผู้บริหารควรรับฟังเสียงสะท้อนจากการทำงานจริง ของพนักงาน Generation Y ซึ่งเป็นหน้าด่านในการปฏิบัติงานจริง เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมต่อไป และ ทำให้พนักงานเหล่านี้อยู่กับองค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน

เหล่านี้ ได้แก่

1. การเปิดช่องทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มพนักงานใหม่ และ กลุ่มผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มพนักงาน Generation Y ได้เกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็น และ คำแนะนำของพวกเขาได้รับการใส่ใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความมั่นใจในการทำงาน และ ในตัวองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความยินยอมปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และ ผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารองค์กรจะได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการบริหารซึ่งจะได้รับมาจากเสียงสะท้อนของพนักงานปฏิบัติการเหล่านี้ และ นำมาพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และ ความต้องการของพนักงานตนเอง

นอกจากนี้ ช่องทางสื่อสารดังกล่าวจะต้องเข้าถึงได้ง่ายโดยพนักงานทุกระดับชั้น และมีแนวทางการติดตามผลที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักการทำงาน หรือ สามารถแสดงความคิดเห็นหรือวิจารณ์ระบบการทำงานในปัจจุบันได้

ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มพนักงาน Generation Y มีส่วนร่วมในการก่อร่างพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรยุคใหม่ที่รองรับลักษณะและทัศนคติการทำงานของกลุ่มคนยุคใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้บรรยากาศ และ หลักการทำงานภายในองค์กรเป็นที่ยอมรับจากพนักงานทุกระดับ และ ดึงดูดพนักงานใหม่ในอนาคตให้เข้ามาพร้อมกับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้การเปิดให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะเป็นด้านไหนก็ตาม จะช่วยส่งเสริมความผูกพันภายในองค์กร และ ดึงให้พนักงาน Generation Y ที่มีประสิทธิภาพยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

3. กำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานทุกระดับชั้น และ ทุกแผนกให้ชัดเจน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพเข้าถึงทุกฝ่าย

ทั้งนี้การใช้การสื่อสารเพื่อกำจัดความคลุมเครือด้านบทบาทหน้าที่การทำงานจะเป็นประโยชน์แก่พนักงานทุกฝ่ายและทุกระดับชั้น ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างแผนก ลดการทำงานซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพและความเร็วของการทำงานภายในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และ ตามมาด้วยความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้าต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต

ข้อจำกัด และ อุปสรรคในการวิจัยสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ นับว่ามีอยู่มากพอสมควร ซึ่งข้อจำกัดที่ผู้ทำการวิจัยในหัวข้อผลกระทบของทัศนคติต่อคุณภาพงานในอนาคตควรทำการปรับปรุงแก้ไขได้แก่

5.3.2.1 เพิ่มเดิมการวิธีเก็บข้อมูลตัวอย่างให้หลากหลาย โดยมีทั้งการเก็บข้อมูลแบบ Qualitative คือการสัมภาษณ์ หรือ Deep Interview และ การเก็บข้อมูลแบบ Quantitative เช่น การทำ Survey ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลาย ได้รับข้อมูลมากขึ้น และสามารถใช้อ้างอิงเป็นตัวแทนของเป้าหมายการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2.2 เพิ่มเดิมระยะเวลาการเก็บข้อมูล ทั้งนี้อุปสรรคในการเก็บข้อมูลสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้คือเวลาที่กระชั้นชิด ทำให้เกิดปัญหาในการนัดสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหลายคน จนต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ซึ่งนับว่ามีข้อเสียอยู่ เช่น ไม่สามารถสังเกตเห็นภาษากายหรือสีหน้าของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาในการสอบถามเพิ่มเติม หรือ พิจารณาว่าข้อมูลที่ได้นั้นเป็นความจริงหรือไม่ ระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่เพิ่มขึ้นจะทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 เพิ่มมุมมองการศึกษาทางด้านสังคม หรือ จิตวิทยา ดังที่กล่าวไปในหมวด 5.2 จะเห็นว่าทัศนคติของ Generation Y นั้นไม่ใช่ปัจจัยเพียงอย่างเดียว ที่จะพิจารณาถึงความยินยอมทำงาน หรือ คุณภาพการทำงานของกลุ่มคน Generation Y ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาเป็นไปอย่างรอบด้าน และ ครอบคลุมความเป็นไปได้ทุกอย่าง ผู้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคตจึงสมควรที่จะทำการศึกษาทฤษฎีอื่นๆที่สะท้อนถึงความคิดของมนุษย์ หรือ การกระทำต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับได้มากขึ้น

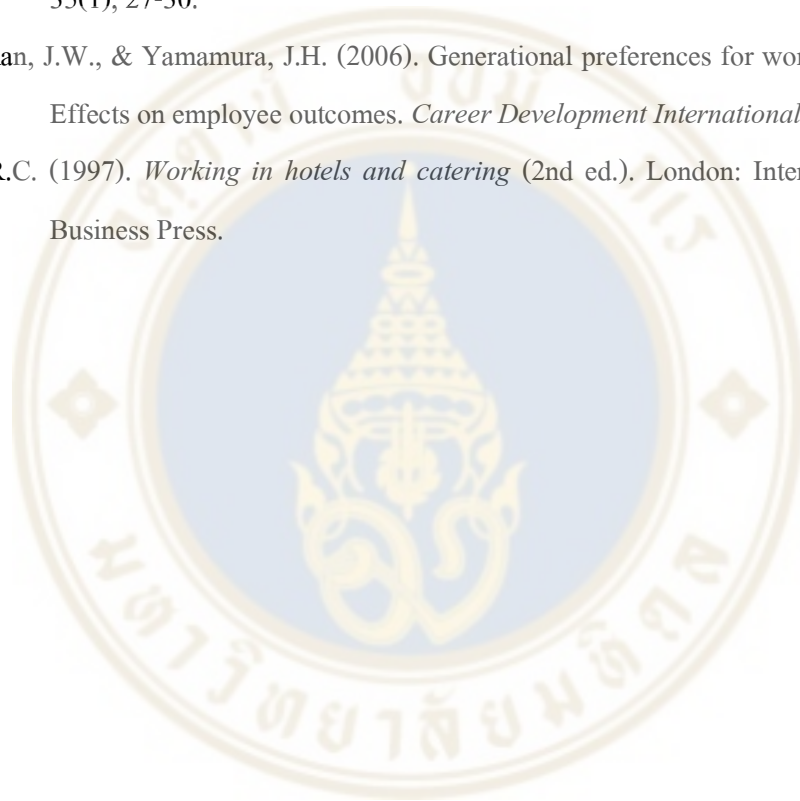


## บรรณานุกรม

- Armour, S. (2009). *Generation Y: They've arrived at work with a new attitude*. Retrieved January 24, 2017, from USA TODAY  
Website: [http://www.usatoday.com/money/workplace/2005-11-06-gen-y\\_x.htm](http://www.usatoday.com/money/workplace/2005-11-06-gen-y_x.htm)
- Barron, P. & Maxwell, G. & Broadbridge, A. & Ogden, S. (2007). Careers in Hospitality Management: Generation Y's Experiences and Perceptions, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 4(2), 119-128.
- Chuang, E. (2007). *Baby Boomers, Generation X and Social Cycles*. United States of America: Longwave Press
- Earle, H.A. (2003). Building a workplace of choice: Using the work environment to attract and retain top talent. *Journal of Facilities Management*, 2(3), 244-257.
- Glass, A. (2007). Understanding generational differences for competitive success. *Industrial and Commercial Training*, 38(2), 98-103.
- Gursoy, D. & Chi, C G-Q. & Karadag, E. (2013). Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 40-48.
- Kerslake, P. (2005). Words from the Ys. *Management*, 44-46.
- Knight, J., (2000). Gen Y: How to train and retain it. *Restaurant Hospitality*, May, 88-90.
- Kupperschmidt, B.R. (2000). Multigeneration employees: Strategies for effective management. *The Health Care Manager*, 19, 65-76.
- Martin, C. (2005). From high maintenance to high productivity: What managers need to know about Generation Y. *Industrial and Commercial Training*, 37(1), 39-44.
- Morton, L.P. (2002). Targeting Generation Y. *Public Relations Quarterly*, Summer, 46-48.
- Paul, P. (2001). Getting inside Gen Y. *American Demographics*, 23(9), 42-49.
- Riley, M., Ladkin, A., & Szivas, E. (2002). *Tourism employment: Analysis and planning*. Clevedon, England: Channel View Publications.



- Solnet, D. & Hood, A. (2008). Generation Y as Hospitality Employees: Framing a Research Agenda, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15, 59-68.
- Solnet, D. & Kralj, A. & Kandmpully, J. (2012), Generation Y Employees: An Examination of Work Attitude Differences, *The Journal of Applied Management and Intrepreneurship*, 17(3), 36-54.
- Weingarten, R B. (2009). Four Generations, One Workplace: A gen X-Y Staff Nurse's View Of Team Building In The Emergency Department, *Journal Of Emergency Nursing*, 35(1), 27-30.
- Westerman, J.W., & Yamamura, J.H. (2006). Generational preferences for work environment fit: Effects on employee outcomes. *Career Development International*, 22(2), 150–161.
- Wood, R.C. (1997). *Working in hotels and catering* (2nd ed.). London: International Thomson Business Press.



ภาคผนวก ก.  
แบบตอบรับเข้าเก็บข้อมูล





ภาคผนวก ข.  
หนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย







ภาคผนวก ค.

**Semi Structured Interview (Generation Y)**













ภาคผนวก ง.

**Semi Structured Interview (Other Generation)**













## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นาย ภูริศร์ สุขพนิชนันท์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554
ที่อยู่ปัจจุบัน	224/72 ถนนจรัญสนิทวงศ์ บางยี่ขัน บางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700 โทรศัพท์: 082 456 7230 E-mail: kurotsuki88@hotmail.com
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน	Email Management Officer โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล โทรศัพท์: 02 667 1213 E-mail: info@bumrungrad.com

ใบตอบรับให้เข้าเก็บข้อมูล/ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวิจัย

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตามที่ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ขอความอนุเคราะห์ให้ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เป็นสถานที่เก็บข้อมูล/ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลจากแผนก Referral Center และ แผนก Email Center เพื่อการวิจัยของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต เรื่อง

เรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่องานบริการในช่วง Generation Y ที่ส่งผลต่อมุมมองและ ระดับการให้บริการของพนักงานสนับสนุนการแพทย์ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาล เอกชนแห่งหนึ่ง

ของ นาย ภูริศร์ สุขพณิชนันท์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี สระภูวน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นั้น

ข้าพเจ้า • มีความยินดีในการตอบรับให้เข้าเก็บข้อมูล/ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล

• ขอปฏิเสธในการตอบรับให้เข้าเก็บข้อมูล/ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล

• อื่นๆ .....

( )

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยที่ได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ .....

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยเรื่อง **ปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงานต่องานบริการในช่วง Generation Y** ที่ส่งผลต่อมุมมองและระดับการให้บริการ ของพนักงานสนับสนุนการแพทย์ฝ่ายบริการลูกค้า สัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัยรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ประโยชน์ นี้ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัยและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย โดยได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยไม่มีสิ่งใดปิดบังซ่อนเร้น

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้<sup>(2)</sup> :

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์ที่ข้าพเจ้าจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ และยินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าที่ได้รับจากการวิจัย แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดย จะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ.....ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้แทน โดยชอบธรรม  
(.....)

วันที่.....

## Semi Structured Interview Question List

### For: Generation Y'ers

#### Part 1:

1. เพศ: ชาย หญิง
2. อายุ: สถานะ: โสด สมรส
3. ระดับการศึกษา:
4. อายุการทำงาน:
5. คิดว่าตัวเองเป็น Generation Y หรือไม่: Yes No

#### Part 2:

6. รู้จักคำว่า Generation Y มากน้อยเพียงใด และ ในความคิดเห็นส่วนตัวคิดว่า Generation Y มีลักษณะเช่นไร และมีข้อใดบ้างที่เป็นลักษณะที่ตนเองเป็นอยู่

- Dislikes Slowness
- Self Reliant
- Technology Lover
- Require acknowledgements/acceptances
- Others.....
- Confident
- Acknowledgement
- Ambitious
- Work Life Balance
- Flexibilities
- Not really into seniority system

7. งานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบันนี้ สามารถตอบโจทย์ความต้องการ หรือ เป้าหมายชีวิตของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

8. ก่อนที่จะเข้ามาทำงานคิดว่างานบริการด้านการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีลักษณะเช่นไรและ เมื่อได้มาทำงานจริงแล้วมีลักษณะใดที่เหมือนหรือแตกต่างไปจากที่คิดไว้บ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนมีผลกระทบต่อในแง่บวกและแง่ลบต่อชีวิตส่วนตัวบ้างหรือไม่ เพราะอะไร และ คุณพร้อมจะเสียสละเพื่อการทำงานได้แค่ไหน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. กฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือ กฎระเบียบในการทำงาน การแต่งตัว หรือ การวางตัวที่กำหนดโดยองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วยในปัจจุบันนี้ คิดว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อันไหนบ้างที่ดีหรือไม่ดี เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....



11. กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดโดยองค์กร มีอะไรบ้างที่สร้างความลำบากในการทำงานของคุณ หรือ มองว่าไม่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการทำงาน และ คุณมีความเต็มใจที่จะทำตามมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. เคยเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานบ้างที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานหรือไม่ หากเคย คิดว่าเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบต่อระดับคุณภาพการทำงานของตนเองอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. หากเกิดความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนงาน คาดว่าสาเหตุจะเกิดจากอะไร โดยให้ยกตัวอย่างโดยอ้างอิงจากเนื้องานปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. คิดว่าตนเองพอใจต่อการทำงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด และ คิดว่าเกิดจากการเป็น Generation Y อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

15. คิดว่าตนเองมีข้อควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อทำงานในสายงานบริการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

16. หากองค์กรทำการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คุณรู้สึกว่าอุปสรรคในการทำงาน หรือ มีความไม่พอใจอยู่ อยากให้  
องค์กรทำการเปลี่ยนแปลงจุดไหนมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Semi Structured Interview Question List

### For: Older Generations

#### Part 1:

1. เพศ: ชาย หญิง
2. อายุ: สถานะ: โสด สมรส
3. ระดับการศึกษา:
4. อายุการทำงาน:
5. คิดว่าตัวเองเป็น Generation Y หรือไม่: Yes No

#### Part 2:

6. รู้จักคำว่า Generation Y มากน้อยเพียงใด และ ในความคิดเห็นส่วนตัวคิดว่า Generation Y มีลักษณะเช่นไร และมีข้อดีบ้างที่เป็นลักษณะของคนกลุ่มนี้ที่คุณมองว่าเหมาะหรือไม่เหมาะกับงานบริการทางการแพทย์

- Dislikes Slowness
- Self Reliant
- Technology Lover
- Require acknowledgements/acceptances
- Others.....
- Confident
- Acknowledgement
- Ambitious
- Work Life Balance
- Flexibilities
- Not really into seniority system

7. งานที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบันนี้ สามารถตอบโจทย์ความต้องการ หรือ เป้าหมายชีวิตของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

8. ก่อนที่จะเข้ามาทำงานคิดว่างานบริการด้านการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนนั้นมีลักษณะเช่นไรและ เมื่อได้มาทำงานจริงแล้วมีลักษณะใดที่แตกต่างไปจากที่คิดไว้บ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนมีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวบ้างหรือไม่ เพราะอะไร และ คุณพร้อมจะเสียสละเพื่อการทำงานได้แค่ไหน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. กฎเกณฑ์ข้อบังคับ หรือ กฎระเบียบในการทำงาน การแต่งตัว หรือ การวางตัวที่กำหนดโดยองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วยในปัจจุบันนี้ คิดว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด อันไหนบ้างที่ดีหรือไม่ดี เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดโดยองค์กร มีอะไรบ้างที่สร้างความลำบากในการทำงานของคุณ หรือ มองว่าไม่มีความจำเป็นต่อคุณภาพการทำงาน และ คุณมีความเต็มใจที่จะทำตามมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. เคยเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานที่เป็น Generation Y บ้างที่เกี่ยวกับลักษณะการทำงานหรือไม่ เป็นเรื่องอะไร และ คิดว่าเหตุการณ์นั้นมีผลกระทบต่อระดับคุณภาพการทำงานของพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. หากเกิดความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนงาน คาดว่าสาเหตุจะเกิดจากอะไร โดยให้ยกตัวอย่างโดยอ้างอิงจากเนื้องานปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. คิดว่าตนเองพอใจต่อการทำงานในองค์กรมากน้อยเพียงใด และ คิดว่าเกิดจากการเป็น Generation ของตนเองอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

15. คิดว่าตนเองมีข้อควรปรับปรุงอย่างไรเพื่อทำงานในสายงานบริการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

16. หากองค์กรทำการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่คุณรู้สึกว่าอุปสรรคในการทำงาน หรือ มีความไม่พอใจอยู่ อยากให้องค์กรทำการเปลี่ยนแปลงจุดไหนมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....