

ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Expectation of Generation Y Employees in Mueang Chiang Mai District

Towards Quality of Work Life

รัตติกาล จินดาหลวง* และอรพิน สันติธีรกุล**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการของ Richard E. Walton เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานเจนเนอเรชันวายที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-24 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีอายุการทำงาน 1-3 ปี

ระดับความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านจริยธรรม(ความเป็นธรรม)ในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประเภทหน่วยงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส การย้ายถิ่นฐานการทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the expectation of generation Y employees in Mueang Chiang Mai District towards quality of work life. The analysis was based on the quality of work life concept by Richard E.Walton. The data was collected from 300 generation Y employees in Mueang Chiang Mai District. The data was then analyzed by descriptive statistics, i.e. frequency, percentage, mean and standard deviation as well as inferential statistics, i.e. T-test, One-way ANOVA analysis and Least Significant Difference.

The results of the study showed that generation Y employees were mostly females, 20–24 years old, single, with Bachelor's degree. They were operation workers. They have been working for 1–3 years, with the monthly income of 10,001–20,000 Baht.

The results of the study also revealed that the expectation of generation Y employees in Mueang Chiang Mai District towards quality of work life was at the high level. When considering the 8 aspects of quality of work life, adequate and fair compensation was ranked first. Next aspects in line were social integration, balance between work and personal life, fairness in organization, opportunities for self-development, safe and healthy work environment, and career growth and security. The lastly-ranked aspect was direct social interaction. From studying personal factors that affected their expectation towards quality of work life, it was found that the difference in gender, age, position, type of organization, income, and work period significantly affected their expectation towards quality of work life. The difference in marital status, work-related relocation, and education level did not affect their expectation towards quality of work life

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีการพัฒนาไปข้างหน้า ไม่หยุดอยู่กับที่ และสามารถที่จะสร้างความแตกต่างได้ การที่องค์กรมีความโดดเด่นหรือความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว อาจไม่เพียงพอที่จะรองรับกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในทุกวันนี้ได้ ทรัพยากรบุคคลครั้งหนึ่งที่คนอาจจะเคยมองข้ามไป กลับมามีบทบาทสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ทรัพยากรบุคคลกลายเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อองค์กร นอกจากนี้ทรัพยากรบุคคลยังผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ เพียงแต่องค์กรจะต้องรู้จักวางแผนในการบริหารและเลือกใช้ทรัพยากรบุคคลในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพจนกลายเป็น ทุนมนุษย์ ที่นำไปสู่การแข่งขันที่ได้เปรียบ (พยัคฆ์ วุฒิรงค์, 2555)

โครงสร้างทรัพยากรบุคคลขององค์กรในปัจจุบันเริ่มที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไป มีกลุ่มคนรุ่นใหม่เข้ามามากขึ้น จากผลการศึกษาของ PwC (PwC, 2556: ออนไลน์) เผยว่า จำนวนคนวัยทำงานรุ่นใหม่ คือ กลุ่มเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) หรือกลุ่มที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1977–1994 (พ.ศ. 2520–2537) ปัจจุบันอายุระหว่าง 21–38 ปี

(Schroer, 2008: ออนไลน์) จะมีสัดส่วนถึงร้อยละ 80 ของแรงงานทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า และจะเข้ามามีบทบาทในการเป็นผู้บริหารแทนคนยุคเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) สำหรับประเทศไทยเอง การสำรวจพบว่า ปัจจุบันแรงงานไทยร้อยละ 30 เป็นแรงงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย (หรือ เจนวาย) และในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า จะมีกลุ่มเจนวายที่จะจบการศึกษาและพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยจะทำให้เจนวายมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40 ของตลาดแรงงานไทย (ทับขวัญ หอมจำปา, 2557) กระแสดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า เจนวายกำลังจะกลายมาเป็นอัตรากำลังที่สำคัญและมีบทบาทในองค์กรมากขึ้นสำหรับอนาคตอันใกล้ (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556: 9) นั่นจึงทำให้องค์กรจะต้องมีการปรับตัวในการบริหารงานให้เข้ากับลักษณะนิสัยของกลุ่มเจนวาย แต่ปัญหาที่หลายองค์กรประสบเกี่ยวกับบุคลากรกลุ่มนี้ในที่ทำงาน คือ การที่กลุ่มเจนวายมีแนวโน้มของการลาออกสูง และเปลี่ยนงานบ่อยกว่าคนทำงานกลุ่มเจนเนอเรชันก่อนหน้า มีความอดทนในการทำงานต่ำ และไม่ยึดติดกับองค์กร (ทับขวัญ หอมจำปา, 2557) ทั้งนี้ทั้งนั้น เจนวายเองก็มีคุณลักษณะเด่นที่ถือว่าเป็นข้อดี อาทิเช่น มีความคิดแปลกใหม่โดยได้รับอิทธิพลมาจากข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์ ปรับตัวได้ดีในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน เก่งด้านเทคโนโลยี เรียนรู้งานได้เร็ว ใฝ่รู้ ชอบการทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการทำงานได้หลากหลายประเภท มีความมุ่งมั่น ชอบงานที่มีความท้าทาย (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556: 22) ประเด็นปัญหาที่องค์กรประสบนั้น ตัวองค์กรเองก็ต้องมีวิธีการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อลดอุปสรรค และรักษาบุคลากรกลุ่มนี้ให้อยู่ในองค์กรนานเท่าที่จะทำได้ พร้อมกันนั้นก็สามารถใช้โอกาสจากคุณลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้เช่นกัน (ฐิตารีย์ ลิขิตธนธรรม, 2556)

การจะรักษาบุคลากรเจนวายไว้นั้น องค์กรสามารถทำได้โดยการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะเมื่อองค์กรสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ก็จะทำให้เกิดความสุขกับงาน ผูกพันต่อองค์กร และทำงานมีประสิทธิภาพ (อาทิตติยา ดวงสุวรรณ, 2551: 1) นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานยังสะท้อนให้เห็นอัตราการเข้า ออกของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2556: ออนไลน์) สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ไว้ว่า คุณภาพชีวิตคนทำงานจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีซึ่งกันและกัน ลดปัญหาการลางาน ขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยของพนักงาน เนื่องจากการยกระดับชีวิตการทำงานจะกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน และยังช่วยเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพในการทำงาน จากการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความสุขกายสบายใจ ทำให้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถหรือทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังสมอง (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552: 9) ประเด็นเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นสำคัญและอาจจะเป็นแนวทางหนึ่งที่องค์กรสามารถนำมาใช้เป็นวิธีการในการรักษาบุคลากรให้ทำงานกับองค์กรต่อไป (ภัทรพร วรกาญจนานนท์, 2558) แต่ก่อนสิ่งอื่นใด หากจะสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับบุคลากรได้นั้น องค์กรควรจะรับรู้ความคาดหวังหรือความต้องการของบุคลากรกลุ่มนั้นเสียก่อน

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ ถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภาคเหนือ เป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุน การเกษตร และการท่องเที่ยวระดับโลก เป็นที่ตั้งของหน่วยงานระดับภาคทั้งภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง (แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปีพ.ศ. 2558-2561, สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่: ออนไลน์) นอกจากนี้ประชากรวัยทำงานของจังหวัดเชียงใหม่ในไตรมาส

ที่ 4 ปี 2557 ยังมีจำนวนมากถึง 994,623 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2558: ออนไลน์) และจากแนวโน้มในอนาคตที่โครงสร้างบุคลากรขององค์กรจะมีคนทำงานเจนวายเพิ่มขึ้นนั้น ประเด็นที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะทำการศึกษาคาดหวังของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของรูน (1964, อ้างถึงในรัชดา ธรรมเจริญ และคณะ, 2555: 1938-1939) กล่าวว่าไว้ว่า ความคาดหวังของรูน คือ การที่บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมจะขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกไว้

2. เจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556: 15-27) กล่าวว่า เจนเนอเรชันวาย หรือเจนวาย คือ ประชากรที่เกิดตั้งแต่ ค.ศ. 1977-1992 (พ.ศ. 2520-2535) ปัจจุบันอายุ 21-36 ปี กลุ่มเจนนี้เป็นเจนที่เติบโต เรียนรู้และใช้ชีวิตอยู่ในยุคที่มีการเติบโตของเศรษฐกิจสูง มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก มีความเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ตลอดเวลาสามารถดำเนินการสิ่งต่างๆ เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสหรือคลิกเมาส์ได้อย่างรวดเร็วและง่าย นอกจากนี้เจนเนอเรชันวายยังเป็นกลุ่มประชากรที่เผชิญกับเหตุการณ์ที่แสดงถึงวิกฤตการณ์หรือความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและความรุนแรงของสังคมในปัจจุบันอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เช่น ภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่ เหตุการณ์ก่อการร้าย ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ดังนั้นคุณลักษณะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชันวายจึงมีแนวโน้มที่คล้ายคลึงกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีลักษณะวงจรชีวิตสั้นและรวดเร็ว อีกทั้งทั้งผลจากวิกฤตความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก จะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่รวดเร็ว มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับและความเข้าใจ ชอบอะไรที่ทำหาย มีความอยากรู้อยากเห็น แต่แอบแฝงไว้ด้วยความอ่อนไหวต่อสถานการณ์และความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน

Richard E. Walton (1974, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ โภครินทร์ และวิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี, 2553: 12-16) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่บ่งชี้การมีคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งครอบคลุมคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ทั้งด้านสังคม จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังได้รับการยอมรับจากนักวิชาการโดยทั่วไปซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton สามารถแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ จากการทำงานเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานทางสังคมทั่วไป และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เมื่อประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานของตนที่ทำอยู่เปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน

2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การมีสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายและจิตใจที่ปลอดภัย คือ สภาพการทำงานที่ต้องไม่เสี่ยงภัยหรือเป็นอันตรายจนเกินไป มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัยต่างๆ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ (Development of Human Capacities) คือ งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาทักษะ เช่น การอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงานและศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง และการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้นและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5) ด้านบูรณาการทางสังคม (Social Integration) คือ งานนั้นช่วยให้ได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นๆ การได้รับการยอมรับและให้เกียรติจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6) ธรรมเนียมในองค์กร (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) คือ มีการเปิดโอกาสให้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือ ต้องไม่ปล่อยให้ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานที่คร่ำเคร่งจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) การทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองนั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการของ Richard E. Walton (1974, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ โภควิวัฒน์ และวิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี, 2553: 12-16) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ (Development of Human Capacities) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth and Security) ด้านบูรณาการทางสังคม (Social Integration) ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) และการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance)

2. ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเป็นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 300 คน นำมาวิเคราะห์ผลดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน ประเภทหน่วยงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานเจเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การย้ายถิ่นฐานการทำงานระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทหน่วยงานที่ทำงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test และ One-way ANOVA

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเป็นผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2520 - 2537 (Schroer, 2008) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 คน ตามตารางขนาดตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้หน่วยตัวอย่างเป็นคนหรือสถาบันของ Seymour Sudman (กุณฑลลี รีนรมย์, 2551: 187)

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะทำการเลือกแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างพนักงานเจเนอเรชันวายที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ตามประเภทขององค์กรที่ทำงาน คือ ราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ โดยจัดเก็บประเภทละ 100 ราย โดยในแต่ละประเภทขององค์กรจะจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างที่เกิดในจังหวัดเชียงใหม่ทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 50 ราย และกลุ่มตัวอย่างที่ย้ายมาจากจังหวัดอื่นและทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่จำนวน 50 ราย

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่งงาน ประเภทหน่วยงาน การย้ายถิ่นการทำงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสร้างแบบสอบถามตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านของ Richard E. Walton (1974, อ้างถึงใน ลัดดาวัลย์ โภครินทร์ และวิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี, 2553: 12-16)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Rating Scale) ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (กฤษาลี รื่นรมย์, 2553: 123) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ระดับความคาดหวัง		
มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามระดับความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 100-103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	คือ	มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	คือ	มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	คือ	มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	คือ	มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	คือ	มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.7 (179 คน) มีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 (113 คน) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.3 (202 คน) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 58.7 (176 คน) เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 70.0 (210 คน) ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.0 (162 คน) มีอายุการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 (133 คน)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาาระดับความคาดหวังของพนักงานเจเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของพนักงานเจเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ รองลงมา คือ ด้าน บุรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านธรรมาภิบาล(ความเป็นธรรม)ในองค์กร ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน รองลงมา คือ ความคาดหวังต่อการได้รับเงินประจำตำแหน่ง ค่าวิชาชีพ เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ คาดหวังต่อเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงาน และความคาดหวังถึงการจ่ายโบนัสพิเศษทุกปี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่าอัตราผลตอบแทนที่ได้รับเท่าเทียมกันเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น ๆ และคาดหวังว่าองค์กรจะจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม กรณีที่ทำงานล่วงเวลา

1.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังถึงการจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี รองลงมา คือ คาดหวังว่าองค์กรมีการจัดเตรียมสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ทำงานได้สะดวกและปลอดภัย คาดหวังว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมและมาตรการที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ คาดหวังว่าสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการทำงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่าองค์กรมีเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย ระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม

1.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่อยู่เสมอ รองลงมา คือ คาดหวังจะได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ คาดหวังถึงโอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ คาดหวังว่าองค์กรให้โอกาสพนักงานศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น เข้าร่วมการฝึกอบรม

1.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังว่างานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้า รองลงมา คือ คาดหวังว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง คาดหวังว่าถ้าปฏิบัติงานกับองค์กรนานๆ จะมีความก้าวหน้าในชีวิต คาดหวังว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่าตำแหน่งงานที่ทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.5 ด้านบูรณาการทางสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังว่าหัวหน้างานมีความเข้าใจลูกน้องเป็นอย่างดี รองลงมา คือ คาดหวังว่าการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน คาดหวังว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คาดหวังถึงการร่วมมือและให้ความช่วยเหลือกันในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่ามีกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

1.6 ด้านธรรมณูญ (ความเป็นธรรม) ในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังถึงการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน รองลงมา คือ คาดหวังว่าได้รับสิทธิตามกฎหมาย เช่น การพักผ่อน การลาป่วย และสวัสดิการต่างๆ ของบริษัท คาดหวังว่าเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน คาดหวังให้มีการประเมินผลการทำงานอย่างชัดเจน คาดหวังถึงความเสมอภาคในการทำงานจากหัวหน้างาน คาดหวังว่าผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอของเสียงส่วนใหญ่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่าผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน

1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังว่าจะสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ คาดหวังว่าจะสามารถมีเวลาไปร่วมกิจกรรมกับสังคมและเพื่อน ๆ ได้ ความคาดหวังว่าการทำงานจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตส่วนตัว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย คือ ความคาดหวังที่จะสามารถวางแผนกิจกรรมในชีวิตส่วนตัวล่วงหน้าได้

1.8 ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ คาดหวังว่าองค์กรมีความซื่อสัตย์และยุติธรรมแก่ลูกค้ารองลงมา คือ คาดหวังต่อองค์กรในการให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ คาดหวังว่าองค์กรให้ความสำคัญในการบรรจุให้พนักงานตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม คาดหวังว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมส่วนข้อที่ อันดับสุดท้าย คือ คาดหวังว่าพนักงานมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชน

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานเจเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลดังนี้

จำแนกตามเพศ

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเจเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เป็นเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าที่เป็นเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพในสังคม ด้านธรรมณูญ

(ความเป็นธรรม) ในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามอายุ

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม หรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านธรรมณูญ(ความเป็นธรรม)ในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สำหรับด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามสถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอแตกต่างกัน และด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สำหรับด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านธรรมณูญ(ความเป็นธรรม) ในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรงศักยภาพ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามการย้ายถิ่นฐานการทำงาน

พนักงานที่เกิดในจังหวัดเชียงใหม่แล้วมาทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และผู้ที่เกิดในจังหวัดอื่นแล้วย้ายมาทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามระดับการศึกษา

พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามตำแหน่งงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สำหรับด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านธรรมณูญ(ความเป็นธรรม) ในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมโดยตรง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

พนักงานที่ทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ทำงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนา ศักยภาพและความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพ ในสังคม ด้านธรรมนุญ (ความเป็นธรรม) ในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้าน การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระดับรายได้

พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิต ส่วนตัว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สำหรับด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสใน การพัฒนา ศักยภาพและความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านธรรมนุญ (ความเป็นธรรม) ในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิต การทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพในสังคม และด้าน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ด้านสภาพ การทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสในการพัฒนา ศักยภาพและความสามารถด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าใน การทำงานด้านธรรมนุญ (ความเป็นธรรม) ในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรสุดา เทียวทั่ว (2551) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัท สวอน สยาม คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า ความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานในภาพรวมของพนักงานอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ นาคเอี่ยม (2556) ได้ศึกษา

คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังของพนักงานบริษัทซีพีออลส์ จำกัด(มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก อันดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพในสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอันดับแรก ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชันวายและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชันต่างๆ ในองค์กร พบว่า เจนเนอเรชันวายให้เงินเดือนเป็น 1 ใน 10 อันดับแรกของปัจจัยที่จูงใจในการทำงานมากที่สุด นอกจากนี้ รัชฎา อลินสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง (2548 อ้างถึงใน สราวุธ ไชยวิจิต, 2550: 23) กล่าวไว้ว่า กลุ่มเจนเนอเรชันวายเองเป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจอย่างมากต่อเงินเดือน ค่าตอบแทน ชอบที่จะแสวงหาความสำเร็จทางด้านการเงิน และสิ่งของที่เงินหาซื้อไม่ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจนเนอเรชันนี้มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง มองว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถ ซึ่งถือเป็นต้นทุนที่ดีในการทำงาน (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556) ฉะนั้นเมื่อได้ทำงานแล้ว ก็มีความคาดหวังที่สมควรได้รับผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับความพยายามของตนเอง และความสามารถที่ตนเองมีอยู่ และเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่รายจ่ายสำหรับค่าครองชีพสูงขึ้นเรื่อยๆ ความคาดหวังที่จะมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตจึงมีมากด้วย

อันดับที่สอง คือ ด้านบูรณาการทางสังคม หรือสัมพันธ์ภาพในสังคม จากผลการสำรวจของอีไอซี (2557: 28) พบว่า เจนเนอเรชันวายให้คุณค่ากับประสบการณ์และการแชร์ความรู้ระหว่างกัน ซึ่งชอบที่จะเข้าสังคมและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานวิธีการเรียนรู้ที่เจนเนอเรชันวายชอบเป็นอันดับสองรองจากเรียนรู้จากการทำงานจริง คือ การเรียนรู้จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น หัวหน้างานควรสร้างวัฒนธรรมในการร่วมมือกันทำงาน ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือจัดโครงการที่เปิดโอกาสให้หัวหน้างานหรือพนักงานที่มีประสบการณ์สูงมาเป็นผู้ฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่ๆ นอกจากนี้วีรัช สงวนวงศ์วาน (2554 อ้างถึงใน ไพรัตน์ พิพัฒน์วัชรา, 2557: 26) ยังได้กล่าวไว้ว่า พนักงานเจนเนอเรชันวายมีความคาดหวังในผู้บังคับบัญชาสูง คือ ต้องการผู้บริหารที่มีความเป็นธรรม มีความสามารถ และมีการพัฒนาตัวเองตลอดเวลา อีกทั้ง เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2552: 20-22) ได้กล่าวไว้ว่า เจนเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน เป็นอันดับต้น ๆ

อันดับที่สาม คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวพนักงานเจนเนอเรชันวายให้ความสำคัญกับครอบครัวมาเป็นอันดับต้นๆ มากกว่าองค์กร (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556) ประชากรเจนเนอเรชันวายส่วนใหญ่ได้รับการเลี้ยงดูและการปลูกฝังจากครอบครัวรุ่นใหม่ที่มีพ่อแม่ตั้งใจทำงานทั้งสองคน ประกอบกับครอบครัวที่มีขนาดเล็ก ผู้ปกครองจึงมักให้การดูแล เอาใจใส่ ประคบประหงม พุ่มพัก ให้ความสำคัญดูแลสุขภาพและให้การศึกษาแก่กลุ่มเจนวายเป็นอย่างดี จากการดูแลอย่างใกล้ชิดนี้เองที่อาจจะมีอิทธิพลทำให้ประชากรเจนเนอเรชันวายมีความสนิทสนมกับครอบครัว และทำให้เห็นถึงความสำคัญของครอบครัวมากกว่าองค์กร นอกจากนี้ ภาณุภาคย์ พงศ์ติชชาติ (2549) กล่าวไว้ว่า หากองค์กรต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ก็จำเป็นที่จะต้องจัดการให้บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดี เช่นนั้นแล้วพนักงานอาจจะรู้สึกไม่มีความสุขกับชีวิตและลาออกจากองค์กรนั้นเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตนเอง

2. พนักงานเจอนอเรนวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันโดยเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรทัดฐานทางสังคมที่กำหนดบทบาทให้เพศชายต้องเป็นผู้นำ และเป็นหัวหน้าครอบครัว ทำให้มีพนักงานเพศชายมีความคาดหวังในด้านต่างๆ สูง เพื่อจะได้มีอนาคตที่ดี มีภาระงานที่มั่นคง เพื่อให้สามารถเลี้ยงดู เอาใจใส่ดูแลครอบครัว ทำให้ครอบครัวมีความสุขได้ ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน และรายได้นอกเหนือจากเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. พนักงานเจอนอเรนวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนุชนารถ นาคเอี่ยม (2556) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังของพนักงานบริษัทซีพีออลล์ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ในด้านเพศบุคคลที่อยู่ภายใต้การดูแล ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท และตำแหน่งปัจจุบันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุและสายงานที่สังกัดต่างกัน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-24 ปี มีความคาดหวังในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภาพในสังคม ด้านธรรมาภิบาล(ความเป็นธรรม)ในองค์กร และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง แตกต่างกันจาก พนักงานที่มีอายุ 25-29 ปี และ 30-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 35-38 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สังเกตได้ว่า พนักงานที่มีอายุ 20-24 ปี เป็นช่วงที่เพิ่งจะสำเร็จการศึกษา และเริ่มทำงาน มีความกระตือรือร้น อาจจะมีคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากยังไม่ได้เข้าสู่กระบวนการปรับตัวของวัฒนธรรมองค์กร ไม่ได้รับรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง รูปแบบนโยบาย คติภาพขององค์กรอย่างแท้จริง จึงมีความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานสูง แต่พนักงานที่ทำงานมาได้สักระยะหนึ่ง (พนักงานที่อายุ 25-29 ปี และ 30-34) รับรู้เกี่ยวกับตัวองค์กรแล้ว จึงมีความคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงขององค์กรมากที่สุด

4. พนักงานเจอนอเรนวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวีรสุดา เทียวทั่ว (2551) ศึกษาความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท สวอน สยาม คอร์ปอเรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีครอบครัวมีความจำเป็นต้องรับผิดชอบดูแลครอบครัว เช่น บิดา มารดาสามี ภรรยา และบุตร เหมือนกัน ในขณะที่เดียวกัน พนักงานที่มีสถานภาพโสด ก็มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนตัวของตัวเองเช่นกัน เช่น ค่าที่พัก ค่าของใช้ส่วนตัว และอื่นๆ จึงทำให้ความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานเจอนอเรนวัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เกิดในจังหวัดเชียงใหม่แล้วมาทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และผู้ที่เกิดในจังหวัดอื่นแล้วย้ายมาทำงานในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมาทำงานในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน อัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนที่คล้ายๆ กัน ย่อมทำให้มีความคาดหวังเหมือนกัน จึงทำให้ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานที่ย้ายมาจากถิ่นฐานอื่นและพนักงานที่เติบโตและทำงานในจังหวัดเชียงใหม่

6. พนักงานเจอบรรณเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุก ๆ ระดับการศึกษาย่อมคาดหวังที่จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จึงทำให้มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของลัดดาวัลย์ โภครินทร์ และวิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี (2553) ที่ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานเจอบรรณเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับผลการวิจัยของปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ทำงานอยู่ในกลุ่ม/ฝ่ายที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวโดยพนักงานที่มีตำแหน่งรองหัวหน้า/รองผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง สูงกว่า พนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะพนักงานตำแหน่งรองหัวหน้า/รองผู้จัดการ คิดว่าตนเองซึ่งอยู่ในตำแหน่งรองหัวหน้า มีภาระหน้าที่ และลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบมากกว่าพนักงานปฏิบัติการ จึงมีความคาดหวังในด้านค่าตอบแทนที่สูงกว่า อีกทั้งยังต้องมีการติดต่อประสานงานโดยตรงกับหัวหน้างาน และลูกน้อง จึงมีความคาดหวังที่จะได้รับความสัมพันธ์ในที่ทำงานสูง นอกจากนี้ จากที่กล่าวมาแล้วว่า ด้วยภาระหน้าที่ของรองหัวหน้างานที่มีมากกว่า อาจจะไม่ค่อยมีเวลาส่วนตัวเพียงพอ ไม่สามารถจัดสมดุลชีวิตระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัวได้ดีเท่าที่ควร จึงมีความคาดหวังในด้านนี้มากด้วย

8. พนักงานเจอบรรณเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ทำงานในหน่วยงานที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความคาดหวังแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละประเภทองค์กรมีเกณฑ์การตอบสนองของคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านต่างๆแตกต่างกัน ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับประเภท นโยบายขององค์กร จึงทำให้มีการให้สวัสดิการ ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น ความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านอื่นๆ แตกต่างกัน โดยอาจส่งผลให้ความคาดหวังของพนักงานในหน่วยงานที่ต่างกัน มีความคาดหวังในแต่ละด้านแตกต่างกัน

9. พนักงานเจอบรรณเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของแก้วกาญจน์ วิชัยรัตน์ (2557) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เงินเดือน และด้านฝ่ายงานที่สังกัด มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังใน

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว สูงกว่า และแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับรายได้สูง ๆ หรือทำงานมาลักระยะหนึ่ง อาจมีตำแหน่งงานเป็นรองหัวหน้า และหัวหน้างาน มักมีภาระงานที่มากกว่า จึงทำให้มีความคาดหวังในทั้ง 3 ด้านที่สูงกว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งอาจเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่สำเร็จการศึกษาไม่นานและเริ่มต้นทำงาน กำลังเรียนรู้งานในองค์กร อยู่ในช่วงปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

10. พนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน โดย พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ แตกต่างจาก พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี 4-6 ปี และ 7-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่มีความคาดหวังที่ว่าจะองค์กรที่ตนทำงานอยู่นั้นจะสามารถให้ค่าตอบแทนที่ดี ที่เป็นธรรม และเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในชีวิตประจำวัน โดยยังไม่เข้าใจระบบ หรือทราบรายละเอียดขององค์กรมากนัก จึงมีความคาดหวังสูง ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วทราบศักยภาพ ความเป็นไปได้ขององค์กรในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทน จึงทำให้ความคาดหวังด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ นั้น แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ทำงานในระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป จะเห็นได้ว่าพนักงานเจนเนอเรชันวายมีความคาดหวังต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามบุคลิกภาพ ทศนคติ พฤติกรรมของพนักงานเจนเนอเรชันนี้ที่มีความคาดหวังสูง ตามทฤษฎีความคาดหวังของรูม Vroom (1964) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะพิจารณาจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุดบุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือสำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผล การปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังฉะนั้น องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน นำมาซึ่งความพึงพอใจ เมื่อมีความพึงพอใจในงาน มีความสุขในงานที่ทำ ก็จะลดการขาดงาน การลางาน และการลาออกจากงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของพนักงานเจนเนอเรชันวายในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอองค์กรควรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเพียงพอที่จะดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากว่าจังหวัดเชียงใหม่ มีภาวะเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้นสูงกว่าอดีต ทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นตาม

หากองค์กรไม่สามารถที่จะจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความคาดหวังของพนักงานที่จะใช้ในการดำเนินชีวิตได้ ก็อาจจะทำให้พนักงานเกิดการเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับองค์กรอื่น และหากองค์กรที่ตนทำอยู่ได้ค่าตอบแทนที่ต่ำกว่า ก็จะมีโอกาสในการมองหางานใหม่ได้ สาคร์ สุขศรีวงศ์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม นอกจากจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังดึงดูดให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถสนใจเข้าทำงานในองค์กร แต่หากองค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม ไม่ชอบธรรม หรือขาดเหตุผลที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดไม่พอใจในกลุ่มพนักงาน เกิดความขัดแย้ง และไม่สามารถที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรได้นอกจากนี้ อีไอซี (2557) ก็ได้แนะนำหลักในการบริหารความต้องการของพนักงานเจนเนอเรชันวายเกี่ยวกับค่าตอบแทนว่า นายจ้างเองควรมีการกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนและให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทประเภทเดียวกัน เพราะจากผลการวิจัยสัดส่วนของเจนเนอเรชันวาย ที่พอใจกับการได้รับค่าตอบแทนแบบคอมมิชชั่นหรือตามผลงานมีสูงกว่าเจนเนอเรชันอื่น ๆ เพราะคนกลุ่มนี้มักโยกปริมาณงานที่ได้รับกับค่าตอบแทนที่คาดหวัง จึงชอบให้นายจ้างกำหนดขอบเขตของงานรวมถึงผลงานให้ชัดเจน หากบริษัทไม่สามารถให้ความชัดเจนในเรื่องนี้ได้ ก็มักพบว่าเมื่ออัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายสูง เพราะฉะนั้น นายจ้างควรกำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจน รวมทั้งให้ค่าตอบแทนที่เทียบกับบริษัทประเภทเดียวกันได้โดยเชื่อมโยงเข้ากับผลงานให้สะท้อนกับค่าตอบแทนอย่างชัดเจน

การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมนั้น ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2555) ได้กล่าวไว้ว่า หลักในการบริหารค่าจ้างเงินเดือนให้เกิดความเป็นธรรมนั้น ซึ่งลักษณะของความเป็นธรรมนั้น จะประกอบไปด้วยความเป็นธรรมภายในองค์กร คือ การสร้างความเป็นธรรมในการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน โดยพิจารณาว่า การที่จะให้เงินเดือนมากน้อยแค่ไหนนั้น พิจารณาจากหลักเกณฑ์อะไรบ้าง โดยปกติจะพิจารณาจากค่างาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากความยากง่ายของงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานการสร้างความเป็นธรรมภายในองค์กรโดยอาศัยหลักในการประเมินค่างานนั้น เป็นพื้นฐานในการบริหารค่าจ้างเงินเดือนที่สำคัญมาก เพราะถ้าไม่สามารถกำหนดค่างานให้ถูกต้องเหมาะสม และเป็นธรรมแล้ว สิ่งก็ตามมาก็คือ โครงสร้างเงินเดือนก็จะไม่เป็นธรรมไปด้วยถ้าองค์กรต้องการที่จะสร้างระบบการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมจริง ๆ สิ่งที่ต้องเริ่มต้นคือ การประเมินค่างาน และจัดระดับงานตามค่างานให้กับทุกตำแหน่งงานในองค์กร เพื่อจัดสรรความยากง่ายของงานให้เหมาะสม และเป็นธรรมมากที่สุด

องค์ประกอบอีกประการหนึ่งคือ ความเป็นธรรมภายนอกองค์กร เมื่อมีการจัดความเป็นธรรมภายในองค์กรโดยใช้ค่างานเป็นเครื่องมือแล้ว จะต้องมีการพิจารณาว่า งานของเราที่มีการประเมินค่างานไว้นั้น เทียบกับบริษัทอื่น ๆ ที่มีงานลักษณะใกล้เคียงแล้ว มีการจ่ายค่าตอบแทนเท่าไร แล้วจึงนำเอาตัวเลขจากการสำรวจนั้นมากำหนดเป็นโครงสร้างเงินเดือนขึ้นมา เมื่อได้เช่นนี้แล้ว ก็จะสามารถกำหนดโครงสร้างเงินเดือนที่เป็นธรรม ทั้งจากภายใน และจากภายนอกองค์กร

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยองค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบสุขภาพของพนักงาน เพราะการมีสุขภาพที่ดีย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรควรเอาใจใส่ในสภาพแวดล้อมการทำงาน มีสภาพอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน มีการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของพนักงาน

3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานคาดหวังให้มีการสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่อยู่เสมอ องค์กรก็ควรที่จะให้ความสำคัญและสนับสนุนในด้านนี้ องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเองอยู่เสมอ โดยการส่งเสริมการมี

ส่วนร่วม ด้วยการสร้างโอกาสและสนับสนุนให้เจเนอเรชั่นวายได้แสดงความคิดเห็นในงาน การมอบหมายให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายได้ทำงานหลาย ๆ งานพร้อมกัน จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองสำคัญ ได้รับการยอมรับถึงความสามารถที่หลากหลาย ก็จะทำให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายมองว่างานนั้น ๆ มีคุณค่า และน่าสนใจยิ่งขึ้น ก็จะมีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถที่จะจูงใจให้พนักงานเจเนอเรชั่นวายทำงานอยู่ต่อไปให้ได้นานขึ้น (กานต์พิชชา เก่งการช่าง, 2556)

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการศึกษาของกานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) พบว่า ทักษะคิดในการทำงานของกลุ่มเจเนอเรชั่นวายนั้นมักต้องการความก้าวหน้าในอาชีพที่รวดเร็ว ต้องการที่จะเป็นผู้บริหารในตำแหน่งที่ตนเองสมควรจะได้รับตั้งแต่อายุยังไม่มาก เพราะคิดว่าตนเองมีความรู้ มีความสามารถ มีการศึกษาที่ดีเป็นทุนเดิม ถ้าไม่ได้ตามที่ต้องการก็จะย้ายงานไปยังที่ที่จะตอบสนองความต้องการของตนได้ชัดเจนกว่าจะนั่งหน้าที่ขององค์กรที่จะรักษาพนักงานเจเนอเรชั่นวายให้ทำงานต่อไปได้ คือ ต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน โดยมีการกำหนด career path ที่ชัดเจนและจับต้องได้ คือ มีการอธิบายถึงเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมไปถึงระยะเวลา ทักษะ และผลงานที่คาดหวังให้ชัดเจน เพราะแรงงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายนั้นมีความทะเยอทะยาน มองหาความท้าทายใหม่ๆ และต้องการเลื่อนขั้นอย่างรวดเร็ว (อีไอซี, 2557) นอกจากนี้ อาจจะสื่อสารและแสดงให้พนักงานเห็นว่าองค์กรมีความมั่นคง มีความน่าเชื่อถือ มีความก้าวหน้า ซึ่งสามารถที่จะสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและมีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น

5. ด้านบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธ์ภายในสังคมพนักงานเจเนอเรชั่นวายมีความคาดหวังว่าหัวหน้างานมีความเข้าใจลูกน้องมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หัวหน้างานควรที่จะจัดเวลาที่จะได้พูดคุย หรือให้คำปรึกษากับพนักงานในเรื่องของปัญหาที่พบในการทำงาน การแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หัวหน้างานควรแนะแนวทางการปฏิบัติมากกว่าบอกให้ทำตามคำสั่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและสร้างความรู้สึกให้พนักงานเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. ด้านธรรมาภิบาล (ความเป็นธรรม) ในองค์กรองค์กรควรที่จะมีการสำรวจความต้องการของพนักงานในเรื่องสิทธิการลาต่างๆ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ทำงาน มีอิสระในการพูด อาจจะมีการจัดประชุมเพื่อให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบงาน และนโยบายขององค์กร มีความเคารพในสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน มีความเสมอภาคในเรื่องของสวัสดิการ ค่าตอบแทน กฎระเบียบ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความคาดหวังว่าจะสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ ดังนั้นองค์กรควรจะมีการสำรวจหาสาเหตุของความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งสาเหตุอาจจะมาจากปริมาณงานที่มากเกินไป หรือเวลาปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อต่อการแบ่งเวลาให้กับครอบครัว องค์กรควรให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการแบ่งเวลาเรื่องส่วนตัว ครอบครัวและเรื่องงานได้อย่างสมดุล และรวมถึงให้แนวทางในการจัดสมดุลชีวิต โดยอาจจะเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ในการจัดการบริหารชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความเหมาะสม และลดผลกระทบที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

8. ด้านการเกี่ยวข้องของสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการที่องค์กรมีความซื่อสัตย์และยุติธรรมต่อลูกค้า ดังนั้นองค์กรควรให้ความเชื่อมั่นกับพนักงานในการดำเนินธุรกิจแบบโปร่งใส มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม นอกจากนี้องค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม ก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า และร่วมสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

บรรณานุกรม

- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). เจนเนอเรชั่นวัยกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. *วารสารสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์*, 2(1), 15-27.
- กฤษณาสี รื่นรมย์. (2553). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้วกาญจน์ วิชัยรัตน์. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสวนสัตว์เชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- คณางค์ สนธิเปล่งศรี. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นิธิฟู้ดส์ จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จตุรภัทร เหล่าพุ่มพุก. (2556). *ความคาดหวังของเกษตรกรต่อการรวมกลุ่มผู้ปลูกยางพาราในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จำลองณ์ ขุนพลแก้ว. (2552). *Work like a pro: คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ฐิตารีย์ ลิขิตธนธรรม. (2556). *บริหารคน เรื่องยาก ที่จะมากขึ้นทุกวัน*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/527092>
- ดรณี ไชยวงศ์. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังของชุมชนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านทุ่งหลุก อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). *การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวัยและแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชั่นต่างๆ ในองค์กร*. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 31(121), 1-25.
- ทับขวัญ หอมจำปา. (2557). *เมื่อ Gen Y ครองตลาดแรงงาน...บริษัทต้องปรับตัวอย่างไร*. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2558, จาก <http://daily.bangkokbiznews.com/detail/185450>
- นริสา เขยวัดเกาะ. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงานของช่างเงินและช่างทองสุโขทัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นุชนารถ นาดเอี่ยม. (2556). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นจริงและคุณภาพชีวิตการทำงานที่คาดหวังของพนักงานบริษัทซีพีออลล์ จำกัด(มหาชน)*. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 52(1).
- เนตรณัฐ์ ประยูรธารา. (2552). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: งานวิจัยกองบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประดัลภ์ ปันณฑลังกูร. (2555). *การบริหารค่าจ้างเงินเดือนให้เป็นธรรม*. จาก <https://prakal.wordpress.com/2012/06/14/การบริหารค่าจ้างเงินเดือน-3>

- ปริญญช ชัยกองเกียรติ และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานและความผาสุกของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา*. ยะลา: งานวิจัยวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2550). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พจณ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. ค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.msociety.go.th/main.php?filename=index>
- พยัค ภูติรงค์. (2555). *สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- PwC. (2556). *PwC คาดแนวโน้มคน Gen Y ในองค์กรพุ่งปี'59 แนะนำธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-เก่า ด้านปัญหาสมองไหลก่อนเปิด AEC*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2013/new-release-06-06-2013-th.html>
- ไพรัตน์ พิพัฒน์วัชร. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวายกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ภราดร จำนงเวช. (2558). *คน Gen Y คืออะไร ทำไมองค์กรต่างๆควรต้องเจียระไนคน Gen Y*. ค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2558, จาก http://www.enttraining.net/article-paradorn_gen-y.php
- ภาณุภาคย์ พงศ์อติชาติ. (2549). *ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน Work-life balance*. จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=2812:-work-life-balance-1-&catid=461:2011-07-25-08-32-12&Itemid=307
- ภัทรพร วรกาญจนานนท์. (ม.ป.ป.) *องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงานยุคเทคโนโลยี: กรณีศึกษาธุรกิจเอกชนในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ , จาก 25 ตุลาคม 2558 http://www.hrd.nida.ac.th/hromd2015/UploadFile/datachange/datachange23_2015-09-10.pdf
- มณฑกานต์ อุดมศรีรัตน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท นพดลพานิช จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- รณชฎี บ้องกันภัย. (2553). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ : กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ลัดดาวลัย โภครินทร์ และวิรัชดาวลัย สุวรรณมณี. (2553). *เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สงขลา: งานวิจัย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- วิเชียร แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ธรรมมล.

- วีรสุดา เทียวทั่ว. (2551). *ความคาดหวังในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัท สวอน สยาม คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. (งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2555). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. *การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมยศ นาวิกการ. (2537). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร(ดอกหญ้า).
- สรารุช ไชยวิจิต. (2550). *ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สาคร ศรีสุขวงศ์. (2555). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: จี.พี. โซเบอร์พริ้นท์.
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2558). *แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ 4 ปี (พ.ศ. 2558-2561)*. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2558, จาก http://www.chiangmai.go.th/stategy/str2/plan_full.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *ประชากร จำแนกตามกลุ่มอายุ เพศ อำเภอ และเขตการปกครอง*. ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.nso.go.th>
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร. (2554). *การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวรในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร: รายงานวิจัย*. พิษณุโลก: สำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุชานุช พันธนิยะ. (2553). *บรรยากาศขององค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล).
- อรรถพร ดวงตา. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. (2551). *การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการ กับ พนักงานมหาวิทยาลัย กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. *วารสารวิทยบริการ*, 19(2), 1-13.
- Employee Expectation ความคาดหวังของพนักงาน*. (2554). ค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2558, จาก <https://humanrevod.wordpress.com/2011/08/09/employee-expectation>
- Cambridge Business English Dictionary. (2015). *Expectancy theory*. Retrieved November 20, 2015 from <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/expectancy-theory>
- EIC. 2557. *กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/130>. (20 พฤษภาคม 2559)
- Chand S. (2015). *Quality of Work Life: it's Meaning and Definition*. Retrieved October 9, 2015 from <http://www.yourarticlelibrary.com/employee-management/quality-of-work-life-its-meaning-and-definition-employee-management/26112>

Mohammad Reza Faghiih parvar. (2013). *Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company)*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, 3(10), 136.

Schroer, W. J. (2008). *Generation X, Y, Z and the others*. Retrieved October 9, 2015 from http://iam.files.cms-plus.com/newimages/portalpdfs/2008_03_04.pdf