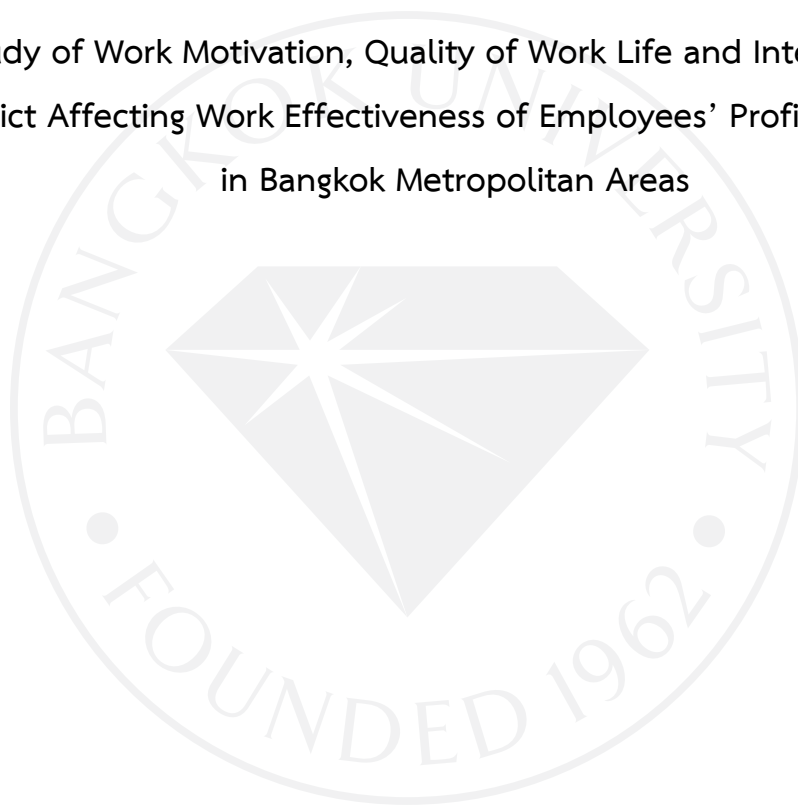


การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

Study of Work Motivation, Quality of Work Life and Interpersonal
Conflict Affecting Work Effectiveness of Employees' Profit Companies
in Bangkok Metropolitan Areas



การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Study of Work Motivation, Quality of Work Life and Interpersonal Conflict Affecting
Work Effectiveness of Employees' Profit Companies in Bangkok Metropolitan Areas



การค้นคว้าอิสระเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



© 2560

นันทา โสรรัตน์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นันทา โสรัตน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

16 ธันวาคม 2559

นนทา โสรรัตน์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, ธันวาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (87 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อ
ศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ
รวบรวมทำวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของ
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนน
เฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย
(Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผล
ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และความขัดแย้งระหว่าง
บุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล,
ประสิทธิผลในการทำงาน

Sorat, N. M.B.A., December 2016, Graduate School, Bangkok University.

Study of Work Motivation, Quality of Work Life and Interpersonal Conflict Affecting Work Effectiveness of Employees' Profit Companies in Bangkok Metropolitan Areas (87 pp.)

Advisor: Assoc.Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to study 1) the work motivation factor affecting work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas, 2) the quality of work life factor affecting work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas, and 3) the interpersonal conflict factor affecting work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas. The researcher collected the data by using the questionnaire and using the employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas to be the sample analysis, which consisted of 400 employees from calculation. The statistics used consisted of frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as the inferential statistics used consisted of simple regression analysis. The results found that the work motivation factor was found affected work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas and the quality of work life factor was found affected work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas. However, the interpersonal conflict factor was not found affected work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Quality of Work Life, Interpersonal Conflict, Work Effectiveness.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะ แนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นันทา โสรัตน์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	4
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	5
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	5
1.7 นิยามคำศัพท์	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล	26
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	43
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 สมมติฐานการวิจัย	47
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	60
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 การอภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก แบบสอบถามงานวิจัย	76
ประวัติผู้เขียน	87
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม ($n = 30$)	46
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	50
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	50
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	51
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน	51
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	52
ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	54
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล	56
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิผลในการทำงาน	58
ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	60
ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	61
ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	61

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีพลังขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ ภายใต้โลกยุคใหม่ที่เข้าสู่เทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารแบบดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจนี้ย่อมส่งผลโครงสร้างตลาดแรงงาน ซึ่งกล่าวกันว่าในโลกอนาคตเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีหุ่นยนต์ และอื่น ๆ จะทำให้งานแบบดั้งเดิมหลายตำแหน่งหายสาบสูญไป ขณะเดียวกันก็จะมีงานรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน (พัชรพร ลิทธิพัฒน์ไพบูลย์, 2559)

ในการเปลี่ยนแปลงของโลกจะส่งผลให้ระบบสังคมโดยทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะด้านธุรกิจที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ทั้งรูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การจัดการในการผลิต การจัดจำหน่าย การขาย และการบริหาร และกระแสของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นต้องปรับทั้งธุรกิจและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกุญแจสำคัญของธุรกิจประการหนึ่งที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานไปให้ทันกับกระแสของโลกาภิวัตน์ ฉะนั้น จำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้คุณภาพทั้งทรัพยากรทางปัญญาและทรัพยากรด้านแรงงานเพื่อสามารถรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะสถานการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์ด้านตลาดโลกทั้งตลาดแรงงานและตลาดการผลิต มีการขยายกว้างขึ้นส่งผลทำให้เกิดการลงทุนจะไหลไปสู่แหล่งแรงงานราคาถูกกว่า ประเทศไทยทำให้เกิดผลกระทบต่อการจ้างงานในประเทศหรือจากการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งเขตเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ก่อให้เกิดการประสาน ซึ่งต้องปรับกระบวนการผลิตจากเดิมไปสู่การผลิตทุนและเทคโนโลยีระดับสูงทำให้การผลิตสินค้ามีคุณภาพสูงแต่ราคาถูกส่งผลทำให้เกิดทุนและเทคโนโลยีขั้นสูง กำลังคนจะต้องมีฝีมือและทักษะหลายด้านหรือหลากหลายมิติและสถานการณ์ด้านระบบการค้าเสรีของโลกมีกฎเกณฑ์และยุติธรรม ภาวะการค้าระหว่างประเทศลดการเชื่อมโยงถึงกันเพื่อการนำเข้า-ส่ง สามารถทำได้ทั่วโลกส่งผลทำให้เกิดการจ้างงานมีมากขึ้นบางประเภทธุรกิจ เช่น ธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่ใช้ทักษะฝีมือและกำลังคนที่มีความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้ การสื่อสารโทรคมนาคมทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายฐานและปัจจัยการผลิตมีบริษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุนมากขึ้นส่งผลทำให้เกิดลักษณะการผลิตที่ใช้การจ้างเหมาหรือรับช่วงหรือใช้แหล่งงานภายนอกมากขึ้น มีการเคลื่อนย้ายกำลังคนไปสู่ที่มีค่าจ้างสูงทำให้เกิดการทำลายต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์นั้นมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อธุรกิจ ในสถานการณ์การแข่งขันหากผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่เข้าใจถึง

การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่องานบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วแต่กลับไปใช้รูปแบบการบริหารบุคคลแบบเดิมยิ่งจะทำให้องค์กรแห่งนั้นสูญเสียมากยิ่งขึ้น (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างสุขภาพ, 2553)

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมนั้นองค์กรต้องมีการปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการคัดสรรบุคลากรนั้นควรมีความสามารถตรงกับนโยบาย วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรบุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพปัจจัยหนึ่งก็คือแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรนั้นในแต่ละองค์กรก็จะมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งองค์ประกอบที่มักใช้ในหลาย ๆ องค์กรในปัจจุบันจนสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (เกวลี พ่วงศรี, 2558)

ในการปฏิบัติงานในองค์กรสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าที่สุด คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่จึงควรมีสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547, หน้า 18) อีกสิ่งหนึ่งที่อาจจะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานก็คือความขัดแย้งภายในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดรวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบนั้นมักมีความแตกต่างหลากหลายทั้งขอบเขตเนื้อหาและปริมาณงาน ทั้งในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไปเช่นความรู้ความสามารถ บุคลิก ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ ความเชื่อ และความชอบต่าง ๆ จึงอาจนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกันมีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกันจนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกันกลายเป็นไม่ชอบหน้ากันไม่ลงรอยกันและเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด (สุพานี สฤณภูวนิช, 2552) จึงต้องมีการบริหารจัดการในส่วนนี้อย่างดี

ผู้วิจัยจึงเห็นว่าแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลน่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารงานเพื่อให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ วางแผนธุรกิจ และการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในครั้งต่อ ๆ ไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม 2559–กรกฎาคม 2559

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน
- 2) ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 3) ข้อมูลความขัดแย้งระหว่างบุคคล

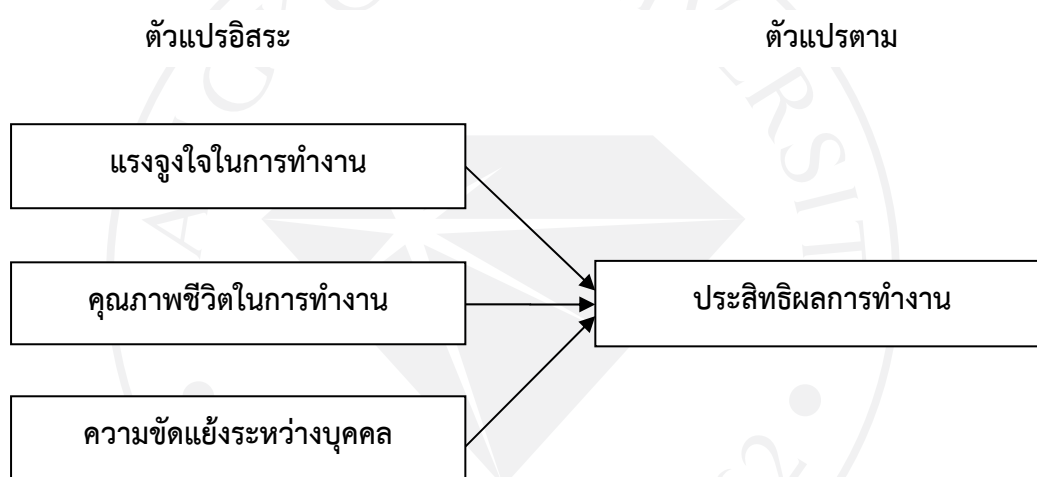
1.3.3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างบุคคล และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ตัวแปรประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

- 1) สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
- 2) สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
- 3) สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1.5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตจตุจักร ลาดพร้าว สีลม สาทร ปทุมวัน เท่านั้น
- 1.5.2 พนักงานบริษัทเอกชนมีความเข้าใจรายละเอียดของความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี
- 1.5.3 ทศนคติของพนักงานบริษัทเอกชนขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของพนักงานและแสดงออกมาโดยตรงในการตอบแบบสอบถาม

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตรงโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เท่านั้น
- 1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคมพ.ศ. 2559
- 1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน

กลุ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและกลุ่มตัวแปรความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัย มีดังนี้

1.7.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา
ฐานะการเงิน ประวัติการทำงาน ที่บุคคลอื่นห้ามนำไปเปิดเผยหากไม่ได้รับอนุญาต

1.7.2 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายใน
และภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ทิศทางในการกระทำและระยะเวลา
ในการกระทำ ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
และสภาพแวดล้อม

1.7.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่เกี่ยวกับค่าตอบแทน
ที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

1.7.4 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล เนื่องจาก
ความไม่เห็นด้วยในเรื่องราวการกระทำหรือจุดประสงค์ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นส่วนใหญ่
มีผลมาจากความแตกต่างของบุคคลในด้านการรับรู้พื้นฐาน การศึกษา และครอบครัว ตลอดจน
สถานภาพความขัดแย้งชนิดนี้จะเป็นสิ่งสกัดกั้นบุคคลให้มีการติดต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพหรือ
ระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายขาย เป็นต้น

1.7.5 ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือ
เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับ
เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.8.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐ
และภาคเอกชนในทางที่ดีก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.8.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการพัฒนามุมอื่นๆ นอกจากแรงจูงใจใน
การทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในบุคคลซึ่งจะกำหนดระดับทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มควบคุมพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่ต้องการให้พฤติกรรมออกมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์และการสั่งการที่ต้องการ

Dubrin & Ireland (1993) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์กร

Luthans (1992) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึงกระบวนการที่เริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอความต้องการ ซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุเป้าหมาย

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคลทำให้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยบุคคลจะพยายามหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการนั้น

ทฤษฎีของแรงจูงใจในการทำงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังต่อไปนี้ (วุฒิพล สกลเกียรติ, 2546)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's Need Hierarchy)

มีความเชื่อพื้นฐานอยู่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและถูกจูงใจให้กระทำการเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นโดย Maslow ได้ให้ลำดับความต้องการ 5 ขั้นไว้ดังนี้ (Maslow, 1970 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551)

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการระดับต่ำสุดเกี่ยวกับปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจ (Prime Motivator) อีกต่อไป

2) ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Safety–security Need) ประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย ประโยชน์ที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงความมั่นคงในงานและมีบำนาญ บำนาญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุดส่วนมากได้รับการตอบสนองแล้วคนจะถูกจูงใจให้กระทำเพื่อให้มีการตอบสนองแก่ความต้องการระดับนี้

3) ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม (Love or Social Need) หมายถึงความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มสมาชิกกลุ่ม

4) ความต้องการความเคารพยกย่อง (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self–respect) ความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียง เกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความเคารพยกย่อง เมื่อได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและรู้สึกว่าตนเป็นผู้ที่มีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคม

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self–actualization Need) เป็นความต้องการระดับสูงสุดซึ่งหมายถึง การที่บุคคลผู้นั้นได้ใช้ความสามารถในทุกด้านได้และเป็นทุกอย่างที่เขาอยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกันสุดแล้วแต่ความสามารถและความต้องการของเขาถึงแม้ว่าข้อสันนิษฐานเบื้องต้นของ Maslow จะมีอยู่ว่าเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปจึงจะเป็นปัจจัยที่สร้างความภูมิใจก็ตาม

ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า ความต้องการในระดับสูงอาจเป็นปัจจัยที่สร้างการจูงใจก่อนที่ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองสอดคล้องกับ Dessler (1991) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการเพียงแค่ระดับใดระดับหนึ่งระดับคุณภาพชีวิตอาจลดลงและระดับคุณภาพชีวิตนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับที่ได้รับการตอบสนอง

ความต้องการของบุคคลว่ามีความเปลี่ยนแปลงต่อการได้รับความต้องการทั้ง 5 ข้อนั้นอย่างไร

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (1976 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภทเหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

- 1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำสุด เป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการความปลอดภัยและความต้องการของร่างกาย
- 2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs) เป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกความต้องการความปลอดภัยและความต้องการความยกย่อง
- 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Need) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับต่ำของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นทุกระดับ ความต้องการสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกันบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่า 1 ระดับ เช่น ต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ลำดับความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์)

ข้อแตกต่างระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ ERG กับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ คือ ประการแรก ทฤษฎี ERG กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่สามารถมีได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกันและไม่ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นเหมือนทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น เช่น มนุษย์อาจทำงานโดยมุ่งหวังความก้าวหน้าในขณะที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองด้านการดำรงชีพและสัมพันธภาพอย่างเพียงพอ หรือมนุษย์อาจทำงานโดยคาดหวังความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับความต้องการดำรงชีพและความต้องการสัมพันธภาพ เป็นต้น ประการที่สองทฤษฎี ERG นี้จะถูกนำเข้าไปเกี่ยวข้องกับมิติ “ความผิดหวังกับความถดถอย” โดยหากความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์อาจหันมาให้ความสนใจหรือเพิ่มความต้องการในระดับต่ำแทน กล่าวอีกนัยหนึ่งหากบุคคลผิดหวังจากการไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการระดับหนึ่งอาจถดถอยกลับไปหาความต้องการในอีกระบบหนึ่งที่ต่ำกว่าได้ ผลการวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนแนวคิดในทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์

จนกล่าวได้ว่า ทฤษฎี ERG เป็นตัวแทนของความเที่ยงตรงในทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการเหตุผล เพราะความเข้ากันได้ระหว่างแนวคิดในทฤษฎีกับการรับรู้ของเรา ตัวอย่างเช่น คนพื้นเมืองชาวสเปน และชาวญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมที่เน้นให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางบุคลมากกว่าความต้องการทางด้านกายภาพ

ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จของ McClelland (McClelland Need Theory)

ศึกษาความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับความต้องการของ Maslow ซึ่ง McClelland ได้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ (McClelland, 1973 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551)

1) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการความรักและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานบุคคลประเภทนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากพรรคพวก มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่นพอใจสถานการณ์ที่ร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และคนเหล่านี้มักไม่ค่อยให้เกิดปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด

2) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมีลักษณะตรงข้ามกับประการแรก ความต้องการอำนาจควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอใจในสถานการณ์ของการแข่งขันแย่งชิง

3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดจะต่อสู้เพื่อบรรลุผลสำเร็จส่วนตัว ต้องการงานที่ยากท้าทายความสามารถบุคคลประเภทนี้มักเป็นคนดีมีเหตุผลพอใจกับการแก้ปัญหา มักจะได้เลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว องค์กรที่มีบุคคลประเภทนี้จะเจริญเติบโตรางวัลในรูปสิ่งของต้องการกำหนดเป้าหมาย และการแข่งขันที่ยากลำบาก สำหรับตนเองสิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีความต้องการเพื่อที่จะทำใหตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั่นก็คือ ความต้องการอำนาจเนื่องจากอำนาจในการนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความต้องการใด ๆ ก็ได้อันจะนำมาสู่คุณภาพชีวิตที่ดีได้ เช่น อำนาจการตัดสินใจที่มีผลประโยชน์ไปแสวงหาความสุขได้

ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

ได้เสนอองค์ประกอบไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวคือ (Herzberg, 1959 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2551)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วยดังนี้

- 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้ประสบความสำเร็จอย่างดีสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
 - 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในองค์กร การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
 - 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหมายถึงเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว หรืองานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 4) ความรับผิดชอบหมายถึงความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตรา
 - 5) ความก้าวหน้าหมายถึงการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร
- ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลดังต่อไปนี้
- 1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
 - 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย
 - 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาหรือกริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - 4) ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี
 - 5) นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
 - 6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่นแสงเสียงอากาศรวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาเช่นการที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่คำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้วแต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดีหากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg การวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากครอบคลุมแรงจูงใจในการทำงานและเป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานได้มีนักวิชาการให้ความหมายหรือคำนิยามไว้หลายประเด็นดังต่อไปนี้

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศ ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Walton (1973) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมและสังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน

Bluestone (1977) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ

Shrovan (1983) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลต่อการทำงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Delamotte & Takezawa (1984) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของบุคลากรตามที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายแรงงาน ในเรื่องพื้นฐานทั่วไปในการทำงานได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และใช้ชีวิตการทำงานอย่างสัมพันธ์กันกับการดำเนินชีวิตโดยทั่ว ๆ ไป

Huse & Cummings (1985) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังกับ ความมีประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคือ คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) ที่บุคลากรได้รับรู้ผ่านประสบการณ์จากการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำส่งผลให้บุคลากรมีการปรับปรุงศักยภาพของตนเพื่อให้ทำงานได้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มผลผลิต

Gordon (1991) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง วิธีการทำงานให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ให้บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ตลอดจนการปรับเปลี่ยนระบบงานให้น่าสนใจ

Guest (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของปัจเจกบุคคลต่อการทำงานอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือคุณภาพชีวิตการทำงาน อาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน ความมั่นคงสภาพแวดล้อมการทำงานความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคุณค่าแฝงอยู่ภายในการทำงานในชีวิตของบุคคล

Hackman & Suttle (1997) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานและการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ลูกจ้าง

Cummings & Worley (2001) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง “ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-beings) หรือความสุขโดยรวม (Wholehappiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก

Cascio (2003) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 แบบ คือ

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
- 2) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าพวกเขามีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองความต้องการ และสามารถที่จะเติบโตและพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์การ

นักวิชาการประเทศไทยกล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสหนอง (2547) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่ง ๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีความอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด

สมยศ นาวิการ (2547) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2552) ให้คำจำกัดความไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การมีสุขภาวะที่สมบูรณ์มีความมั่นคงในชีวิตตนเอง ซึ่งครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ อันได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

วีรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นการวางแผนการใช้เวลาว่าเป็นเรื่องของการกำหนดกิจกรรมที่ต้องทำไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนโดยจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะเป็นจริงได้ก็ต่อเมื่อมีการกระทำกิจกรรมในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามลำดับความสำคัญ พนักงานควรที่จะคำนึงถึงการดำเนินชีวิตในแต่ละด้านให้มีความสมดุลและสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ไม่ทุ่มเทชีวิตให้ด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ได้อย่างมีความสุขเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีลงตัวและเหมาะสม

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2548) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี องค์ประกอบของตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งความรู้สึกที่เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานและขวัญของบุคลากรอันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2548) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนร่วมในการทำงานของเขา และ

เน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

บุญเจือ วงษ์เกษม (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการทำงานเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปรัชญา ปิยะมโนธรรม (2549) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานค่อนข้างคลุมเครือและกว้างมาก อย่างไรก็ตามก็ตีความหมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อสภาพความเป็นอยู่ในการทำงานของแต่ละบุคคลและการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การโดยจุดเน้นของคุณภาพชีวิตในการทำงานคือผลลัพธ์ที่ออกมาจะส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรแต่ละคน กล่าวคือ “งาน” สามารถที่จะส่งผลทำให้บุคลากรรู้สึกและปฏิบัติได้ดีขึ้นอย่างไร

อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์ (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรโดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การและคุณภาพในการทำงานของบุคลากร

ดิณ ปรัชญฤทธิ์ (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า คือ การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรมีเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ในแต่ละคน ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบและสามารถสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัยได้ รวมถึงความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อสภาพการทำงาน

ธงทิพย์ วัฒนชัย (2550) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า การที่องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเท่ากับเป็นการสร้างประสิทธิภาพของงานและทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานในที่สุดก็บรรลุเป้าหมายทั้งบุคลากรในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคลคุณภาพชีวิตในการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์การรวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล (2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบเป็นคุณภาพชีวิตของการทำงานใน

สถานประกอบการของคนทำงาน เช่น การที่ลูกจ้างมีวันทำงานและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีรายได้เพิ่มจากรายได้ประจำ อาทิ มีรายได้จากการทำงานล่วงเวลาจากสถานประกอบการ ได้รับเงินพิเศษจากสถานประกอบการ ได้แก่ ค่าบริการ ค่าทิป เบี้ยขยัน เบี้ยงานหนัก รวมทั้งมีวันหยุดวันลา และได้รับค่าจ้างตามปกติ โดยไม่ต้องทำงานในวันหยุดและวันลา นั้น ตลอดจนได้รับสวัสดิการครบถ้วนตามกฎหมายกระทรวงแรงงาน ได้รับความคุ้มครองความปลอดภัยจากการทำงานมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน รวมถึงสถานะการเป็นหนี้และการออมเงินของคนทำงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2552) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงานอาชีพในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงความก้าวหน้าของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ตลอดจนความพึงพอใจในรายได้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานโดยชีวิตการทำงานมีความเหมาะสมมีคุณค่าและพึงพอใจสภาพงานที่ทำจนถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากลักษณะที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีการจัดสรรให้กับบุคลากรแตกต่างกันตามนโยบายของหน่วยงานหรืองบประมาณที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีส่วนทำให้คนเรามีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีคุณประโยชน์ในการทำงานของบุคลากรทั้งร่างกายและจิตใจตลอดจนความสามารถในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้ (อัสनिया สุวรรณศิริกุล, 2547)

- 1) สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่บุคลากรที่จะก่อให้เกิดความสุขกายและสุขใจในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานของตน
- 2) ลดความตึงเครียดระหว่างการทำงานและการดำเนินการในงานโดยให้บุคลากรมีโอกาสพักผ่อนหรือผ่อนคลายจากการปฏิบัติงาน
- 3) บุคลากรเกิดความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

- 4) บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและระลึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 5) ลดความขัดแย้งที่จะมีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรรวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในองค์การ
- 6) ลดปัญหาเกี่ยวกับการลางานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อยของบุคลากร
- 7) เป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลในการทำงานเนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้ได้ปริมาณผลผลิตของงานและคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้นไปด้วย
- 8) บุคลากรมีความมั่นคงในชีวิตซึ่งเกิดจากบุคลากรได้รับความสะดวกสบายทั้งทางวัตถุและจิตใจ

Hackman & Suttle (1977) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมายได้แก่

- 1) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
- 2) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงาน)
- 3) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

Delamotte & Takezawa (1984) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายกว้างขวางทั้งสองท่านได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายแง่มุมไว้ดังนี้

- 1) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้างหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน
- 2) คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงานซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย
- 3) คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่ที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส หรือการคุ้มครองแรงงาน (Workers Protection) ในประเทศสแกนดิเนเวียหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือประชาธิปไตยในที่ทำงาน (Hatarakigal) ในญี่ปุ่น ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมการทำงานเพื่อก่อให้เกิดมีความพึงพอใจมากขึ้น

Schuler, Beutell & Youngblood (1989) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานดังนี้

- 1) เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดที่เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
- 2) ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่บุคลากรมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
- 3) ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเนื่องจากอัตราการขาดงานลดน้อยลง
- 4) ลดความเครียดอุบัติเหตุและความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาลรวมถึงต้นทุนค่าประกันด้านสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกันปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
- 5) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากและความสามารถในการสับเปลี่ยนบุคลากรมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การและการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
- 6) อัตราการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสูง เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์การจากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์การ
- 7) ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรที่ดี
- 8) ทำให้บุคลากรรู้สึกสนใจงานมากขึ้นจากการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้สิทธิออกเสียงการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรการเคารพสิทธิของบุคลากร

Desslers (1991) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรเสริมสร้างขวัญและกำลังใจวัฒนธรรมองค์กรและจิตวิทยาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปในทางบวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง

Greenberg & Baron (1995) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์การและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
 - 2) ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
 - 3) เพิ่มประสิทธิผลขององค์การเช่นเรื่องผลกำไรที่เพิ่มขึ้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ
- ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญหรือมีประโยชน์ต่อบุคลากรและต่อองค์การ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพจิตดีนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงช่วยลดอัตราการขาดงานและลาออกจากงานได้

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิชาการกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลากหลายทั้งต่างประเทศและในประเทศ ดังนี้

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton

Walton (1973) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

ค่าตอบแทนรายได้ประจำ ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) เป็นความปลอดภัยจากสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพรวมถึงการรบกวนจากกลิ่นเสียงและแสง

3) ด้านการได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Immediate Opportunity To Use and Develop Human Capacities) เป็นโอกาสในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพร้อมในการทำงานให้มีคุณภาพโดยให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่สามารถควบคุมตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความชำนาญมากขึ้น รู้จักหาความรู้ใหม่ อีกทั้งแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน สามารถคาดคะเนผลการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสมและมีการวางแผนการทำงาน

4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) เป็นการพิจารณาถึงความคาดหวังของบุคคลในการคงไว้ซึ่งตำแหน่งหน้าที่เดิมของตนและมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5) ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์กร (Social Integration in the Work Organization) เป็นการทำงานร่วมกันและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในสังคมขององค์กร

6) ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล (Constitutionals in the Work Organization) ในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมีอิสระในการพูดมีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

7) ด้านการจัดสรรเวลาให้เหมาะสม (Work and the Total Life Space) การที่บุคคลแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตนเอง ครอบครัว และสังคม

8) ด้านกิจกรรมทางสังคม (The Social Relevance of Work Life) กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม และการได้รับความร่วมมือกับชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่นในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่าเห็นความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Huse & Cumming

Huse & Cumming (1985) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) การได้รับรายได้เงินเดือนหรือผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลาและสวัสดิการที่ได้รับอย่างเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐานทั่วไป และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน้าที่ตนเอง
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Environment) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่สะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ
- 3) ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถสามารถทำงานได้อย่างอิสระ ใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ได้เรียนรู้งานในภาพรวมทำให้เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ 1) งานที่ผู้ทำต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง (Task Identity) 2) งานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญ (Task Significance) 3) งานที่ผู้ทำสามารถได้รับทราบผลย้อนกลับ (Feedback) 4) งานที่ผู้ทำมีอิสระในการดำเนินการ (Autonomy) และ 5) งานที่ผู้ทำได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในหลาย ๆ ด้าน (Task Variety)
- 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะพัฒนาความสามารถ ได้เลื่อนขั้นยศ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในองค์กร
- 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการทำงานไม่มีความอคติ มีการเปิดเผย และมีความจริงใจจากผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า
- 6) ด้านลักษณะการบริหาร (Constitutionalism) การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7) ด้านภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) บุคลากรมีการรักษาสมดุลในการดำรงชีวิต โดยมีการแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาในการทำงาน การใช้เวลาสำหรับครอบครัวและมีเวลาเพียงพอสำหรับพักผ่อน มีช่วงเวลาคายเครียดจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ

8) ด้านความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยรับรู้ว่าการที่องค์กรนั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมและกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์อื่น

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Bennett & Tibbitts

Bennett & Tibbitts (1989) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านลักษณะงาน รูปแบบการทำงานที่มีลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความน่าสนใจของงาน การที่ผู้ร่วมงานมีเป้าหมายร่วมกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อการปฏิบัติงาน มีความไว้วางใจ ยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน มีเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นแรงผลักดันต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมในการทำงานจะเป็นสาเหตุให้ผู้ร่วมงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เต็มทรัพยากรหรืออุปกรณ์เพียงพอจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3) ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกมีคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงานองค์กร ควรมีการวางระบบและโครงสร้างที่ดีและเหมาะสมกับงาน บุคคลมีโอกาที่จะบรรลุเป้าหมาย เกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและสามารถคงอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Hood & Koberg

Hood & Koberg (1991) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1) ความพึงพอใจภายใน หมายถึง การได้ใช้ความสามารถในการทำงานได้ทำงานที่สำคัญและมีคุณค่า และบุคคลอื่น ๆ เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของงานนั้น

1.2) ความพึงพอใจภายนอก หมายถึง พึงพอใจต่อเงินเดือนสวัสดิการความก้าวหน้า ความยุติธรรม และความปลอดภัยขณะทำงาน

1.3) ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการได้ตัดสินใจต่องาน ที่รับผิดชอบ สามารถแสดงความคิดเห็น ร่วมตั้งเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน

1.4) ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความพอใจที่จะทำงาน ร่วมกับผู้ร่วมงานทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

2) ความผูกพันกับงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานว่าสำคัญภาคภูมิใจในงานรู้สึกคุ้มค่า กับเวลาที่เสียไปกับงาน

3) แนวโน้มในการคงอยู่ในงาน หมายถึง ความยินดีและความต้องการที่จะทำงานให้กับ หน่วยงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของRao

Rao (1992) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงในงาน (Security) บุคลากรได้รับการดูแลด้านสุขภาพ มีความปลอดภัย และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ตามความเหมาะสม มีความมั่นคงในงาน

2) ด้านความเสมอภาค (Equity) การได้รับค่าตอบแทนเงินเดือนหรือผลประโยชน์ ตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับผลงานหรือเท่าเทียมกับงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน

3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Individuation) การได้รับการพัฒนา ความสามารถ การเรียนรู้ทักษะค่านิยมเพื่อเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน

4) ด้านความมีประชาธิปไตย (Democracy) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานของKerce&Kewley

Kerce & Kewley (1993) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม (Overall Job Satisfaction) เป็นการประเมิน ความพึงพอใจในงานโดยรวมในรูปแบบของความรู้สึกอย่างเดียว เป็นความรู้สึกโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับ งานของตน

2) ด้านความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet Satisfaction) เป็นการประเมิน ความพึงพอใจในงานโดยมุ่งไปที่ความพึงพอใจรายด้านหรือความคาดหวังที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงในงาน สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ และอุปกรณ์โอกาสในการพัฒนาทักษะ การนิเทศงาน โอกาสในการก้าวหน้า และการพัฒนาตนเอง

3) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) เป็นงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์

ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับ

4) ด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) เป็นความรู้สึกที่มีต่อหน้าที่การงาน

ที่ส่งผลให้รู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ปฏิบัติงาน ระดับการมีปฏิสัมพันธ์กับงานตามบทบาทของตน

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Knox & Irving

Knox & Irving (1997) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างและหน้าที่ขององค์การ (Organizational Structure and Function)

เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวกับการจัดรูปแบบโครงสร้างและวัฒนธรรมใหม่ การมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อเป้าหมายและทิศทางใหม่ขององค์การ

2) ด้านการรับรู้ของบุคลากรแต่ละคน (Individual Staff Perceptions) เป็นการรับรู้

ของบุคคลเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัวในช่วงการเปลี่ยนแปลงองค์การรูปแบบมาตรฐาน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความรับผิดชอบของบุคคล

3) ด้านขอบเขตและความซับซ้อนของบทบาท (Scope and Complexity of Role)

เป็นการรับรู้ลักษณะของขอบเขตความรับผิดชอบและความซับซ้อนของบทบาทที่เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงการประสานงานในการทำงานเป็นทีม ปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเส้นทางอาชีพ (Career Paths) เป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะ

อาชีพในรูปแบบใหม่โดยเน้นการดูแลอย่างต่อเนื่อง

5) ด้านการติดต่อสื่อสารด้วยความร่วมมือ (Collaborative Communication) เป็นการ

ได้รับหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือความคิดเห็นของบุคลากรกับองค์การ

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) เป็นการปรับตัวต่อรูปแบบ

บทบาทใหม่ในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลง

7) ด้านลักษณะงาน (Nature of Work) ในด้านการบริหารจัดการการส่งเสริมการสนับสนุน

ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ

8) ด้านทรัพยากร (Resources) เป็นการจัดการทรัพยากรแบบใหม่จัดรูปแบบโครงสร้าง

และการปรับระบบองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงานของ Brooks & Anderson

Brooks & Anderson (2005) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว (Work Life-home Life) เป็นการแบ่งเวลาในชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวได้อย่างสมดุล การทำงานไม่มีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวและชีวิตของตนเอง สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ

2) ด้านลักษณะงาน (Work Design) งานที่ปฏิบัติต้องไม่เกิดความยากเกินไป ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ภาระงานไม่มากเกินไปจนทำให้หมด มีอำนาจด้านความคิดและการตัดสินใจได้ด้วยตนเองที่อยู่ในขอบข่ายตามความเหมาะสมในหน้าที่ รู้สึกมีคุณค่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และต้องมีเจ้าหน้าที่บุคลากรเพียงพอต่องานที่ปฏิบัติ

3) ด้านบริบทการทำงาน (Work Context) เกี่ยวข้องกับผลกระทบในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีและช่วยเหลือกัน มีการทำงานเป็นทีม ไม่มีความขัดแย้งกัน หรือการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการต่าง ๆ มีความปลอดภัยในการทำงาน และได้รับการยอมรับในการทำงานจากสหสาขาวิชาชีพอื่น

4) ด้านปัจจัยภายนอกของงาน (Work World) เป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับสภาพทางสังคม ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กล่าวคือ งานที่ทำก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในกฎระเบียบไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงงานมีความมั่นคงมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม

คุณภาพชีวิตการทำงานของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ภาคอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ (2552 อ้างใน เหมือนฝัน กันทา และอรพิน สันติธิรากุล, 2558) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) สุขภาพทางกาย (Physical Well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้และดำรงรักษาสุขภาพร่างกายให้มีความแข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์

2) สุขภาพทางอารมณ์ (Emotional Well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและสร้างสรรค์

3) สุขภาพทางสังคม (Social Well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้เรื่องการมีสัมพันธภาพของตนกับผู้อื่นทั้งในกลุ่มผู้ร่วมงานและต่อสาธารณชน

4) สุขภาพทางจิตวิญญาณ (Spiritual Well-being) หมายถึง ภาวะการรับรู้ของความรู้สึกสุขสม มีความพึงพอใจในการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย เข้าใจธรรมชาติและความเป็นจริงของชีวิต รวมทั้งมีสิ่งยึดเหนี่ยวที่มีความหมายสูงสุดในชีวิต

คุณภาพชีวิตการทำงานของประภัสสรฉันทศรัทธาการ

ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ (2544) ได้วิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 7 ตัวประกอบ ดังนี้

- 1) คุณลักษณะของงานพยาบาล (Job Characteristics) หมายถึง งานพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย โดยมีเอกลักษณ์ของงานและเป็นงานวิชาชีพที่มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับของสังคม
- 2) ความก้าวหน้าและการพัฒนา (Growth and Security) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีความพร้อมในการทำงานอย่างมีคุณภาพและมีความพร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานมีความสามัคคีและช่วยเหลือกัน มีความเคารพในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน
- 4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การมีอำนาจในการปฏิบัติและตัดสินใจแก้ปัญหาตามขอบเขตที่รับผิดชอบทางวิชาชีพ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาวิชาชีพ
- 5) สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Environment) หมายถึง สถานที่ทำงานปลอดภัยจากอุบัติเหตุ มีเครื่องมือเครื่องใช้จัดไว้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย มีการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติร่วมกัน
- 6) เวลาทำงานที่เหมาะสม (Total Life Space) หมายถึง ลักษณะของงานพยาบาลมีโอกาเลือกเวลาในการปฏิบัติงานโดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน สามารถแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างเวลาในการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับพักผ่อน
- 7) สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม (Adequate and Fair Compensation) มีความพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ

สรุปได้ว่า แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 10 แนวคิด มีองค์ประกอบของแนวคิดที่แตกต่างกันโดยแนวคิดดังกล่าวส่วนใหญ่จะเน้นองค์ประกอบโดยรวมทั้งด้านการทำงานและด้านการจัดสรรเวลาในชีวิต แต่มีเพียงบางแนวคิดจะเน้นที่องค์ประกอบด้านลักษณะการทำงานหรือความพึงพอใจในงานเป็นหลัก

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับองค์กรและหน่วยงานของประเทศไทย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ความหมายของความขัดแย้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์(2550) ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไม่สามารถไปด้วยกันได้ในเรื่องเกี่ยวกับความต้องการหรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในปัจจุบัน

Filley, House & Kerr (1976) ระบุว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการทางสังคม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละฝ่ายมีจุดยืนจุดมุ่งหมายที่ไปด้วยกันไม่ได้และมีค่านิยมที่ต่างกัน ความแตกต่างนี้มักเกิดขึ้นจากการรับรู้มากกว่าที่จะเป็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริง ๆ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกลุ่มบุคคลองค์กรหรือระหว่างประเทศตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อาจเป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูดแสดงออกโดยพยายามขัดขวางบีบบังคับต่อต้านทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม

Tomey (2009) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจและการเมือง เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้มีประโยชน์หรือทำลายให้มีความเสียหายเกิดขึ้นในบุคคลหรือระหว่างบุคคลที่ต้องการเอาชนะมีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเสริมอำนาจให้ผู้กระตุ้น

Dubrin (2010) ให้ความหมายเป็นสถานการณ์ที่บุคคล 2 ฝ่ายหรือมากกว่า มีเป้าหมาย ค่านิยม หรือเหตุการณ์ขัดแย้งกัน หรือเข้ากันไม่ได้ หรือทำให้แบ่งเป็น 2 ฝ่าย

Schrmerhorn, Hunt & Osborn (2010) สรุปไว้ว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่าง ๆ ไม่เห็นด้วย หรือมีความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องหรือประเด็นสำคัญ หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเป็นปรปักษ์ หรือการเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคล

อรุณ รักธรรม (2552) ความขัดแย้ง หมายถึง การขัดขวางกีดกันหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อกันในเรื่องข้อมูล ค่านิยม ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้สึก เป้าหมาย ประสิทธิภาพ บทบาท การรับรู้ผลประโยชน์ หรือทรัพยากร ที่แตกต่างกัน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2552) ได้ให้ความหมายความขัดแย้ง หมายถึง การดิ้นรนต่อสู้เพื่อความต้องการ ความปรารถนา ความคิด ความสนใจ ของบุคคลที่ไปด้วยกันไม่ได้หรือที่เป็นตรงกันข้าม ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพอใจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2550) ได้รวบรวมประเด็นความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งอาจเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในองค์กรควรจะมีการบริหารความขัดแย้งให้เกิดผลดีที่สุด ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารในองค์กรที่ดีที่สุด จะมีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ความขัดแย้งเป็นของดีเพราะจะช่วยกระตุ้นให้คนพยายามหาทางแก้ปัญหา ซึ่งมีปัจจัยหลายอย่างส่งผลต่อการทำงานของคนปัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ปัจจัย

ทางด้านจิตวิทยา นักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้งและมีบทความ
ข้อเขียนทางด้านการจัดการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง

สมพร เอี่ยมสำอางค์ (2543 อ้างใน จุฑามาศ รุจิรตานนท์, 2547) กล่าวว่า ความขัดแย้ง
หมายถึง สภาพการ ความคิด ความเชื่อ ของบุคคลที่ไม่ตรงกับบุคคลอื่น ซึ่งแสดงพฤติกรรมออกมา
ในลักษณะที่เป็นปฏิปักษ์ เช่น ไม่ให้ความร่วมมือ นิ่งเฉย และไม่สนใจต่อบุคคลนั้น บางกรณีถึงขั้น
ทำร้ายกัน

Bisno (1988) ได้กล่าวถึงความหมายและธรรมชาติของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็น
สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งเป็นงานทำลาย จนกระทั่งทำให้เกิดความเครียดบรรยากาศในองค์กร
และการบาดเจ็บกับฝ่ายที่ขัดแย้งกันของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในทางกลับกันความขัดแย้งที่มี
การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น และการทบทวน
เป้าหมายการปฏิบัติของกลุ่มทำงานที่ดีขึ้น

สรุป ความขัดแย้ง หมายถึง คนสองคนมีเป้าหมายที่ต่างกันและสามารถจัดเป็นเชิงสัมพันธ์
งานที่มุ่งเน้นหรือผสมรูปแบบที่แตกต่างกันของการจัดการความขัดแย้งอยู่ หลีกเลี่ยงการทำงาน
ร่วมกัน และการแข่งขันแต่ละแบบมีข้อดีและข้อเสียทำให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์โดยคำถาม
สำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ที่บุคคลสามารถประเมินนั้นอาจจะมีรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมที่สุด
อ้างอิงรูปแบบการจัดการการสื่อสารแต่ละแนวทาง จะมีแนวคิดที่จะต้องปฏิบัติตามเพื่อให้สามารถ
ส่งผ่านความสำเร็จไปได้บุคคลที่พิจารณารูปแบบการจัดการความขัดแย้งต่าง ๆ ต้องมีการสื่อสารที่มี
ประสิทธิภาพ และยังคงความยืดหยุ่นในการปรับตัวเพื่อจะช่วยให้ทีมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องกลัวหรือหลีกเลี่ยงความขัดแย้งแต่ต้องคำนึงถึงผลสำหรับทีมงานเพื่อปรับปรุง
ชีวิตการทำงานของพวกเขาและสร้างความแข็งแกร่ง

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความขัดแย้งซึ่งหมายถึง การที่แต่ละฝ่ายไปด้วยกันไม่ได้ในเรื่อง
เกี่ยวกับความต้องการไม่ว่าจะเป็นความต้องการจริงหรือศักยภาพที่จะเกิดตามต้องการ รวมถึงสภาพ
ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลแสดงออกไปในทางที่เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากอารมณ์ความรู้สึก
นึกคิด ความต้องการที่ขัดกัน ตลอดจนประสบการณ์ค่านิยมทัศนคติบทบาทและการรับรู้ต่าง ๆ
ที่ไม่สอดคล้องกัน

ทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้ง

นักวิชาการได้ศึกษาทัศนะเกี่ยวกับความขัดแย้งพบว่า มีอยู่ 3 ประเภท คือ (ศิริวรรณ
เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

1) ทัศนะความขัดแย้งแบบดั้งเดิม (The Traditional View Conflict) เป็นทัศนะเกี่ยวกับ
ความขัดแย้ง ซึ่งเกิดขึ้นเริ่มแรกโดยมองว่าความขัดแย้งทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งไม่ดีมอง
ความขัดแย้งในเชิงลบและใช้คำว่าขัดแย้งในลักษณะของความรุนแรง (Violence) การทำลาย

(Destruction) และไม่มีเหตุผล (Irrational) ความขัดแย้งในทัศนะของนักคิดสมัยเดิมจึงให้คำจำกัดความว่า เป็นสิ่งอันตรายควรหลีกเลี่ยงลักษณะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในช่วงปี ค.ศ. 1930–1939 และ ค.ศ. 1940–1949 ความขัดแย้งถูกมองว่าเป็นผลของการทำหน้าที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่บกพร่อง ขาดการเปิดเผย และขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคล ตลอดจนความล้มเหลวของผู้บริหารในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

2) ทัศนะความขัดแย้งแบบมนุษยสัมพันธ์ (The Human Relation View Conflict) ความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นสิ่งที่ทุกกลุ่มทุกองค์การไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทุกกลุ่มทุกองค์การควรยอมรับความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น มีอยู่ในกลุ่มและองค์การ ไม่สามารถที่จะกำจัดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง และบางครั้งความขัดแย้งจะมีผลดีต่อการทำงานกลุ่มโดยจะทำให้เกิดการพัฒนาความคิดเห็นและการทำงานของกลุ่มได้

3) ทัศนะความขัดแย้งด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (The Interactionist View Conflict) เป็นแนวความคิดที่ว่าข้อขัดแย้งเป็นพลังด้านบวกในกลุ่มและเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้กลุ่มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งจึงควรกระตุ้นการขัดแย้งให้เกิดขึ้นเพราะว่าถ้าเกิดความสงบสุขการเข้ากันได้ กลมกลืนกันความสงบเยียบและความร่วมมือกันอย่างดี ภายในกลุ่มอาจจะทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร สิ่งสำคัญของทัศนะนี้ก็คือ ควรกระตุ้นผู้นำกลุ่มให้รักษาระดับความขัดแย้งให้อยู่ในระดับต่ำเพื่อสร้างให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเกิดความคิดเห็นขึ้นภายในกลุ่ม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, หน้า 95)

ในปัจจุบันนักวิชาการมีทัศนะต่อความขัดแย้งที่แตกต่างจากทัศนะสมัยเดิมซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (Robbins, 1974)

- 1) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ถ้าผู้บริหารสามารถปรับหลักการบริหารไปใช้ในการบริหารได้ถูกต้อง
- 2) ความขัดแย้งเกิดจากความผิดพลาดของการบริหารที่ไม่สามารถนำหลักการบริหารไปใช้ในการบริหารได้
- 3) ความขัดแย้งทำลายองค์กรและเกิดผลเสียหายต่อองค์กร
- 4) หน้าที่ของผู้บริหารคือขจัดความขัดแย้ง
- 5) การขจัดความขัดแย้งจะทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น

รูปแบบของความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 78) แบ่งความขัดแย้งเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1) ความขัดแย้งด้านเหตุผล (Substantive Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากความไม่เห็นด้วยในวิธีการของอีกฝ่ายที่ต้องการทำให้บรรลุเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้ง

ซึ่งเกิดจากการประชุมเพื่อหากลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของฝ่ายการตลาดที่อีกฝ่ายหนึ่งอาจจะไม่เห็นด้วยกับวิธีของอีกฝ่ายหนึ่ง ความขัดแย้งนี้เป็นรูปแบบที่ถือว่าเป็นเรื่องปกติที่คนทำงานร่วมกัน ทุกวันอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป เมื่อบุคคลไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายของทีมงานหรือองค์การ การจัดสรรทรัพยากร นโยบายและกระบวนการ ตลอดจนการมอบหมายงานเหล่านี้จะทำให้เกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งการบริหารความขัดแย้งประเภทนี้เป็นความท้าทายที่ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องประสบพบเจออยู่เสมอมา

2) ความขัดแย้งด้านอารมณ์ (Emotion Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากความรู้สึกของบุคคล เช่น ความโกรธ ความไม่ไว้วางใจ ความไม่ชอบ ความกลัว ความไม่พึงพอใจ หรือเป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสูญเสียพลังงาน เกิดความว้าวุ่นใจส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลง นอกจากนี้ ความขัดแย้งด้านอารมณ์สามารถแสดงออกมาให้เห็นเป็นปกติในรูปแบบของความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบางครั้งอาจเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่าตนเองเป็นผู้มีประสบการณ์ในงานและโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ธุรกิจได้รับแรงกดดันจากสภาวะการทำงานที่รุนแรงเช่นในปัจจุบัน การลดขนาดองค์กรและการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ สถานการณ์เหล่านี้มีสิ่งต่าง ๆ มากมายที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจร่วมกันซึ่งอาจทำให้เกิดความขัดแย้งด้านอารมณ์ได้

สุพานี สฤญวานิช (2552) ได้แบ่งประเภทความขัดแย้งไว้ดังนี้

1) แบ่งตามผลที่มีต่อองค์การแบ่งเป็น

1.1) เป็นรูปแบบความขัดแย้งที่เป็นประโยชน์กับองค์การ ทำให้องค์การรอบคอบ ไม่เฉื่อยชา มีความคิดเห็นใหม่

1.2) เป็นความขัดแย้งที่ทำให้้องค์การเสียหาย ก่อให้เกิดผลลบต่อองค์การ ทำให้เกิดการแตกแยก ทำลายความสามัคคี บรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

2) แบ่งตามเป้าหมายของความขัดแย้ง

2.1) ความขัดแย้งในเรื่องงาน คือ ในการทำงานมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันหรือมีความคิดเห็นในเรื่องงานที่แตกต่างกัน หรือกรณีที่งานต้องขึ้นอยู่กับกันต้องรอกันจึงทำให้เกิดความขัดแย้ง

2.2) ความขัดแย้งในเรื่องความสัมพันธ์ คือ คนเราก็คงมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกันได้เนื่องมาจากสาเหตุหลาย ๆ อย่าง เช่น ความเข้าใจผิดกันทำให้มีทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน

2.3) ความขัดแย้งในเรื่องกระบวนการ คือ เป็นความขัดแย้งในเรื่องวิธีการทำงาน หรือการกระทำที่แตกต่างกันแม้จะมีเป้าหมายอย่างเดียวกัน

3) แบ่งตามประเด็นของความขัดแย้ง

3.1) Goal Conflict เป็นความขัดแย้งในเป้าหมายที่ต่างกัน เช่น เป้าหมายของฝ่ายขายกับเป้าหมายของฝ่ายผลิตที่แตกต่างกัน

3.2) Cognitive Conflict เป็นความคิดเห็นหรือความเชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ความคิดเห็นที่มีต่อพรรคการเมืองว่าพรรคใดดีกว่ากัน

3.3) Affective Conflict เป็นความรู้สึกอารมณ์ที่ต่างกันความชอบที่แตกต่างกัน เช่น บางคนอาจชอบอาหารอีสาน บางคนชอบอาหารฝรั่ง

3.4) Behavioral Conflict เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำการแสดงออกที่ต่างหากัน เช่น การเลี้ยงลูกที่ต่างกันโดยพ่อแม่บางคนยึดหลักคำโบราณที่ว่ารักวัวให้ผูก รักลูกให้ตี แต่พ่อแม่บางคนรอบคروใช้หลักการเลี้ยงลูกสมัยใหม่คือ ไม่ตีแต่ให้ลูกมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการแสดงออก

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2554) ได้กล่าวถึงรูปแบบการขัดแย้งไว้ว่า ในการจัดการสถานการณ์ความขัดแย้งสมาชิกก้าวร้าวมากก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้งขนาดเล็กที่จะขยายนำเข้าสู่การขัดแย้งที่สำคัญ ในขณะที่สมาชิกคนอื่น ๆ อาจจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่ได้มีส่วนร่วมเพื่อให้ได้รับความเข้าใจอันดีของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในทีมงาน การประเมินของรูปแบบของการจัดการความขัดแย้งต้องถูกตรวจสอบ นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่มีการเปรียบเทียบกับสุนัขจิ้งจอกและจะปรากฏขึ้นเมื่อบุคคลมีความสนใจเป้าหมายและความสัมพันธ์ของทั้งสองเท่า ๆ กัน

ฐานิสรา เดชเทวีญ์ดำรง (2551) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งมักเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลไว้ดังนี้

1) การจัดสรรทรัพยากร เช่น อุปกรณ์เงินวัสดุสถานที่คนเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องจัดสรรให้แก่กลุ่มต่าง ๆ ปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจากการแบ่งสรรปันส่วนไม่เป็นไปตามความต้องการ ทรัพยากรมีน้อยไม่พอกับความต้องการ

2) ความแตกต่างในเป้าหมายเป้าหมาย (Goal) คือ สิ่งที่เราต้องการให้สิ่งนั้นเป็นไปตามที่เราวางไว้ คนในองค์กรมีแนวความคิดแตกต่างกันไปที่จะเลือกปฏิบัติซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรขึ้นได้ ความขัดแย้งดังกล่าวเป็นเรื่องของการแสวงหาทางเลือกของทางเดิน เลือกวิธีการปฏิบัติแต่ละคนย่อมมีวิธี เนื่องจากความแตกต่างของประสบการณ์ การศึกษาเล่าเรียน และค่านิยม

3) ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของการปฏิบัติงานต่างก็ต้องมีความเกี่ยวโยงกันในงาน บางกลุ่มทำงานหนักแต่ฝ่ายบริหารไม่เห็นผลงานแต่ไปสนใจกลุ่มที่เอาใจใกล้ชิด เป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

4) ความแตกต่างในความเชื่อและค่านิยม (Value) หมายถึง สิ่งที่มีคุณค่าแล้วบุคคลได้ยอมรับไว้เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ค่านิยมจะอยู่ในความคิด ความเชื่อของบุคคลนั้น ค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

5) ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพสไตล์เป้าหมายส่วนตัวเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้เช่นเดียวกัน

6) ความเปลี่ยนแปลงเมื่อมีความเปลี่ยนแปลงในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนโครงสร้าง เปลี่ยนเป้าหมายของการผลิต เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเมื่อบุคคลไม่เข้าใจและไม่ยอมรับย่อมเกิดการต่อต้านซึ่งก็เป็นความขัดแย้งในองค์กร

ประโยชน์ความขัดแย้ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 89-95) ได้กล่าวถึงข้อดีของความขัดแย้งไว้ดังนี้

- 1) ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่ม
- 2) ถ้าเป็นความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงมากจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมทางสังคมในกลุ่มมากขึ้น
- 3) ความขัดแย้งอาจช่วยให้ความสัมพันธ์คงอยู่ต่อไปเพราะไม่ปล่อยความไม่เห็นพ้องต่อกันออกไปบ้าง ไม่ได้เก็บกดไว้

4) ป้องกันไม่ให้องค์กรหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชาเพราะมีคนที่คิดเห็นแตกต่างไปจากเดิม จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยทำให้บุคคลและองค์กรเกิดการเปลี่ยนอย่างเหมาะสม

- 5) ทำให้ปัญหาต่าง ๆ กระจ่างชัดขึ้นเพราะมีการพูดอภิปรายให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น
- 6) กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ วิธีการแก้ปัญหาใหม่ ๆ
- 7) ความคิดเห็นที่ต่างกันอย่างนี้ทำให้มีความรอบคอบมีความริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นได้

Deutsch (1969) ได้กล่าวถึงข้อดีของความขัดแย้งไว้ดังนี้

- 1) ป้องกันมิให้องค์กรหยุดนิ่งอยู่กับที่
 - 2) กระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น
 - 3) ช่วยขจัดปัญหาที่เลื่อนลอยและแสวงหาแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน
 - 4) ช่วยสร้างเอกลักษณ์ให้กลุ่มและบุคคล
 - 5) ความขัดแย้งภายนอกจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวกันภายในองค์กร
- นอกจากนี้ได้แนะนำในการบริหารความขัดแย้งที่มีประโยชน์และเป็นข้อที่ดีได้ผลดังนี้ กฎเพื่อรักษากฎต่อไปนี้เป็นหลักเกณฑ์เพื่อรักษากฎระเบียบให้มีประสิทธิภาพสามารถบังคับได้ในทางปฏิบัติเป็นหลักและความจำเป็นกฎระเบียบไม่ควรจะมีไว้เพื่อควบคุมพนักงานตลอดไป เราต้องคอยหมั่นตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในบริษัทแล้วพิจารณาว่ามีกฎระเบียบอะไรบ้างที่ไม่จำเป็นต้องมีอยู่อีกต่อไป (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

การจัดการกับความขัดแย้งจึงให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยตัวของเขาเองโดยที่เราวางตัวเป็นผู้ไกล่เกลี่ย แยกประเด็นความขัดแย้งส่วนบุคคลออกจากความขัดแย้งเรื่องงาน มองหาเนื้อหาสาระที่น่าจะตกลงกันได้ แล้วหาวิธีแก้ปัญหาภายใต้ขอบเขตของเนื้อหาสาระเหล่านั้น จึงทำให้นโยบายของบริษัทกระจ่างชัดและเป็นที่น่าสนใจของทุกคน จงละเว้นการเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเมื่อพนักงานทะเลาะกันอย่าคิดว่าเราจะต้องเป็นฝ่ายชนะเสมอ เมื่อมีปัญหาขัดแย้งในที่ทำงานอย่าไปสมมติเอาเองว่าเรารู้สาเหตุความไม่พอใจของพนักงาน จงถามในเหตุผลและขอคำแนะนำจากพวกเขาซึ่งพวกเขาก็จะพลอยได้ประโยชน์ไปด้วย และอย่าพอกอารมณ์โกรธภายหลังจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจึงซ่อนไว้ภายในใจเรา (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

การแก้ปัญหาเรื่องงาน เรียกลูกน้องเข้ามาคุยในทันทีที่เกิดปัญหาความขัดแย้ง ทบทวนการฝึกอบรมและประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อดูว่าลูกน้องคนนั้นต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอะไรบ้าง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทำความเข้าใจกับลูกน้องว่าเราคาดหวังอะไรจากพวกเขาและใช้มาตรฐานอะไรในการวัดผลงานของพวกเขา หมั่นสังเกตการทำงานของลูกน้องสืบดูว่ามีสาเหตุภายนอกหรือไม่ที่เป็นตัวสร้างปัญหา อย่าตำหนิผลงานของลูกน้องต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน จงพยายามค้นหาสาเหตุของปัญหาแล้ววางแผนร่วมกันเพื่อให้สถานการณ์กลับมาสู่ปกติ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

การแก้ปัญหาเรื่องงาน ต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะบางประการเมื่อเราต้องเข้าไปสัมผัสกับเจตคติที่ไม่ดีในรูปแบบต่าง ๆ ความขัดแย้งในบุคลิกภาพจะแยกคนทั้งสองให้ออกห่างจากกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ต้องให้พวกเขาารู้ด้วยว่าเรายังคาดหวังในคุณภาพมาตรฐานจากผลงานของพวกเขา จงส่งเสริมให้พวกเขาระบุประเด็นปัญหาเฉพาะเกี่ยวกับคำตำหนิของพวกเขาที่มีต่อฝ่ายบริหารหรือต่อตัวเราเอง สิ่งนี้จะบังคับให้พวกเขาต้องเผชิญหน้ากับความจริงแล้วพวกเขาก็ยอมรับว่าคำพิพากษ์วิจารณ์ของพวกเขาไม่มีมูลความจริงหรือ “กระต่ายตื่นตูม” กันไปเอง พวกเขื่อยางานจึงให้แรงจูงใจแก่พวกเขาทั้งในด้านบวกและด้านลบแรงจูงใจด้านบวก ได้แก่ การให้รางวัลหรือเสนอเลื่อนขั้นตำแหน่ง ส่วนแรงจูงใจด้านลบ ได้แก่ การลงโทษเมื่อผลงานไม่ได้คุณภาพ มาตรฐาน ทั้งนี้ เราสามารถใช้แรงจูงใจทั้งสองประเภทนี้ไปพร้อม ๆ กัน พวกต่อต้านการใช้อำนาจเมื่อเจอเข้ากับพวกนี้เราไม่ต้องไปสนใจเลยว่าตัวเองจะมีอำนาจแท้จริงเพียงไร จงพยายามให้พวกเขาได้รับผิชอบพิเศษและยอมให้พวกเขามีอิสระในการเลือกใช้วิธีการทำงานของตนเอง การส่งเสริมให้พวกเขาได้มีความเชื่อถือยอมส่งผลดีย้อนกลับมาหาเราเอง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2552)

วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง

Thomas & Kilmann (2009) ได้ศึกษาว่า ในกรณีที่คนเราต้องเผชิญกับความขัดแย้งเราจะมีวิธีการจัดการความขัดแย้งนั้นอย่างไร ซึ่งผลจากการศึกษาได้จำแนกวิธีการจัดการกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แนวทาง ดังนี้

1) การเอาชนะ (Competition) เมื่อคนเราพบกับความขัดแย้งจะมีบางคนที่แก้ไขความขัดแย้งนั้นด้วยวิธีการเอาชนะโดยมุ่งเน้นชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญจึงพยายามใช้อิทธิพลวิธีการหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อจะทำให้คู่กรณียอมแพ้หรือพ่ายแพ้ตนเองให้ได้การแก้ไขความขัดแย้งในแนวทางนี้จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-แพ้”

2) การยอมรับ (Accommodation) จะเป็นพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจผู้อื่น อยากรับยอมและได้รับความรัก มุ่งสร้างความพอใจให้แก่คู่กรณี โดยที่ตนเองจะยอมเสียสละแนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้เกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-ชนะ”

3) การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นวิธีจัดการกับความขัดแย้งในลักษณะไม่สู้ปัญหา ไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและผู้อื่น พยายามวางตัวอยู่เหนือความขัดแย้งพูดง่าย ๆ ก็คือ ทำตัวเป็นพระอิฐพระปูนนั่นเอง แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้มักเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-แพ้” เป็นส่วนใหญ่

4) การร่วมมือ (Collaboration) เป็นพฤติกรรมของคนที่มีเจตนาจัดการความขัดแย้ง โดยต้องการให้เกิดความพอใจทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น เป็นความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหาคือความขัดแย้งในแบบนี้เรียกว่า เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ Win-Win ทั้งสองฝ่ายแนวทางการแก้ไขแบบนี้จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “ชนะ-ชนะ”

5) การประนีประนอม (Compromising) เป็นความพยายามที่จะให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้รับความพอใจบ้างและต้องยอมเสียสละบ้าง แต่ก็มีแนวโน้มที่จะใช้วิธีที่ 1 คือ วิธีเอาชนะมากกว่าวิธีอื่น แนวทางการแก้ไขความขัดแย้งแบบนี้จึงเกิดผลลัพธ์ในลักษณะ “แพ้-แพ้” หรือ “แพ้-ชนะ”

ความขัดแย้งส่วนบุคคล

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) เป็นความขัดแย้งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสองคนขึ้นไปมีความขัดแย้งกัน ซึ่งอาจจะเป็นลักษณะด้านเหตุผลหรือด้านอารมณ์หรือทั้งสองอย่างร่วมกัน ตัวอย่างเช่น ความขัดแย้งด้านเหตุผล เช่น บุคคลสองคนโต้เถียงกันเรื่องความประพฤติของพนักงาน ความคิดสร้างสรรค์ ตัวอย่างของความขัดแย้งด้านอารมณ์ เช่น บุคคลทั้งสองไม่เห็นด้วยกับสีของเสื้อผ้าที่อีกฝ่ายหนึ่งใส่มาทำงาน หรือเป็นความขัดแย้งเนื่องจากที่มีผลประโยชน์จำนวนจำกัดแต่มีโอกาสได้เพียงหนึ่งคนเท่านั้น เป็นต้น แต่เนื่องจากความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นพลวัตหรือเคลื่อนไหวอยู่เสมอ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะแยกความขัดแย้งออกจากกันโดยเด็ดขาดได้

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลจำแนกออกเป็นประเภทสำคัญ ๆ ได้ 2 ประเภท (Luthans, 2005)

แบบที่ 1 เรียกว่า Zero-sum Conflict ความขัดแย้งแบบนี้ถ้าฝ่ายหนึ่งได้เท่าใดอีกฝ่ายหนึ่งก็จะเสียเท่านั้น นั่นคือฝ่ายชนะได้เท่าไรเมื่อรวมกับฝ่ายแพ้ที่เสียไปจะเท่ากับศูนย์ความขัดแย้งแบบ Zero-sum เป็นการแข่งขันอย่างแท้จริง ดังนั้นจะเห็นได้จากการแข่งกีฬาหลายประเภทที่เมื่อฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่งก็แพ้หรือการแข่งขันกันเพื่อดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเมื่อฝ่ายหนึ่ง

ได้ตำแหน่งอีกฝ่ายหนึ่งก็จะไม่ได้ตำแหน่ง

แบบที่ 2 เรียกว่า Non-zero-sum Conflict หรือ Mixed-motive Situation ความขัดแย้งแบบนี้มีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรกการ ที่ฝ่ายหนึ่งชนะเท่าใดมิได้ หมายความว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะต้องแพ้เท่านั้น นั่นคือผลรวมของผู้แพ้กับผู้ชนะไม่เท่ากับศูนย์ ประการที่สอง มีตัวกระตุ้นทั้งความร่วมมือและการแข่งขันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยดังนั้นคู่ขัดแย้งจึงพยายามจะเอาประโยชน์ให้มากที่สุด ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างการซื้อขาย-การขายรถยนต์ผู้ซื้อและผู้ขายที่ต่างก็มีความร่วมมือกันในการที่จะซื้อและขาย แต่ขณะเดียวกันก็มีการแข่งขันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยเพราะผู้ซื้อต้องการจะซื้อให้ถูกที่สุดและผู้ขายให้แพงที่สุด

นอกจากนี้ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นเรื่องพื้นฐานธรรมดาที่จะต้องเกิดขึ้น ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีสาเหตุมาจากความแตกต่างของบุคคลทั้งในด้านเพศ การศึกษา ปรัชญา แนวความคิด และระบบคุณค่า ฯลฯ นอกจากนี้ก็อาจมีสาเหตุมาจากองค์กรคือ งานที่ได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติอาจเป็นตัวการให้เกิดความขัดแย้งเพราะต้องแข่งขันกันเลื่อนตำแหน่ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นเพราะทุกคนต้องการที่จะมีสถานภาพมีอิทธิพลมีชื่อเสียงและมีอำนาจ (พินลพพรรณ พงษ์สวัสดิ์, 2533 อ้างใน จุฑามาศ รุจิรัตนนท์, 2547)

กล่าวโดยสรุป ความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลซึ่งมีความคิดเห็นต่างกันทั้งด้านบุคลิกภาพ เป้าหมาย วิธีการ รวมทั้งสถานภาพการรับรู้และค่านิยม ในเรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มและองค์การอาจจะเป็นความขัดแย้งระหว่างองค์การหลักและหน่วยงานสนับสนุนหรือระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายขาย เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยค่านิยมที่แตกต่างกัน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิผลของงาน

มีผู้ศึกษาประสิทธิผลมากขึ้นจึงมีผู้ให้คำจำกัดความและความหมายของประสิทธิผล ดังนี้ พิทยา บวรพัฒนา (2552) เห็นว่า ประสิทธิผลของงานเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

Ivancevich & Matteson (1993) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิผลของงาน หมายถึง ความสามารถในการทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินได้จากผลผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว และการพัฒนา สรุปได้ว่า ประสิทธิผลของงาน หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์การที่ต้องการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยที่มีการใช้ทรัพยากรปัจจัยนำเข้าน้อยและได้ทรัพยากรปัจจัยนำออกได้มากที่สุด

วัดหรือประเมินได้จากผลผลิตประสิทธิภาพความพึงพอใจการปรับตัวและการพัฒนา

Brown (2001) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของงานว่า หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จสูงในการทำงาน การที่องค์การมีประสิทธิผลสูงหมายความว่า องค์การได้มีการใช้ทรัพยากรได้ดีตามความเหมาะสม (พิทยา บวรวัฒนา, 2552) ประสิทธิผลของมีความหมายเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับคำว่า เป้าหมายขององค์การ (Organizational Goals) เป็นการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงในการดำเนินงาน

แนวทางการประเมินประสิทธิผลของงาน

การประเมินประสิทธิผลของงานตามที่ พิทยา บวรวัฒนา (2552) ได้ระบุไว้ประกอบด้วย 4 วิธี สรุปได้ดังนี้

1) วิธีประเมินประสิทธิผลของงานจากความสามารถขององค์การ การบรรลุเป้าหมาย (The goal-attainment Approach) แนวทางการศึกษาประสิทธิผลของงานซึ่งพิจารณาการบรรลุเป้าหมายเป็นเกณฑ์นี้ถือหลักว่าประสิทธิผลของงานประเมินได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย (Ends) ขององค์การที่แท้จริง ซึ่งมีความแตกต่างจากวิธีดำเนินการ (Means) ให้บรรลุเป้าหมาย ประสิทธิผลของงานจะประเมินจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้ต่อเมื่อลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้นมีลักษณะตามข้อสมมติฐาน 5 ประการ ดังนี้

- 1) องค์การที่มีเป้าหมายที่แท้จริง
- 2) สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น
- 3) จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่วัดได้
- 4) ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น
- 5) ต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การกำลังบรรลุเป้าหมายไปได้แค่ไหน

โดยสรุป วิธีการประเมินประสิทธิผลของงานโดยคำนวณจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องใช้วิธีวัดนี้ด้วยความระมัดระวัง อย่างไรก็ตาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมานานและก็ยังมีประโยชน์อยู่ จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงปัญหาและความสลับซับซ้อนต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในวิธีประเมิน

2) การประเมินประสิทธิผลของงานโดยใช้ความคิดระบบ (The System Approach) การใช้หลักการประเมินประสิทธิผลของงานจากเป้าหมายขององค์การนั้นพิจารณาที่ปัจจัยนำออก (Outputs) และปัจจัย (Process) จากส่วนอื่น ๆ ขององค์การ เช่น ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้ามาปัจจัยนำออกแล้วจะทำให้สามารถสร้างเกณฑ์การประเมิน

ประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้นจึงเป็นการประเมินประสิทธิผลของงานโดยคำนึงถึงความสามารถขององค์กรในการหาปัจจัยนำเข้า ความสามารถขององค์กรในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก ความสามารถขององค์กรในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันระหว่างส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนอื่น ๆ ประโยชน์ของการประเมินประสิทธิผลของงานโดยใช้ความคิดของระบบนี้คือ การให้ความสำคัญต่อเป้าหมายในระยะยาวความเกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กรประกอบกัน

3) วิธีประเมินประสิทธิผลของงานงานโดยดูจากความสามารถขององค์กรในเชิงกลยุทธ์ (The strategic-constituencies Approach) เป็นการประเมินจากความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร ได้แก่ กลุ่มผลประโยชน์บุคคลต่าง ๆ สภาพแวดล้อม และกลุ่มผลประโยชน์ใดที่มีความสำคัญต่อองค์กร และยังคงเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่อยู่ได้จะเป็นองค์กรที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรได้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ และมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กร

4) การประเมินประสิทธิผลของงานงานจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The computing-values Approach) นักวิชาการเชื่อว่าประสิทธิผลของงานขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบ และความสนใจต่าง ๆ ของผู้ประเมิน ผู้ประเมินอาจมีความเห็นที่แตกต่างกัน

Ivancevich & Matteson (1993) มีความเห็นว่า แนวทางการประเมินประสิทธิผลของงานจะต้องวิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่การนำปัจจัยตัวป้อนมาจัดการเป็นผลผลิตกลับสู่สภาพแวดล้อม โดยเห็นว่าองค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ และเป็นมาตรการสุดท้ายหรือเครื่องชี้บ่งขั้นสุดท้ายในการทดสอบความมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Ivancevich & Matteson (1993) ใช้เป็นเกณฑ์ประเมินองค์กรโดยถือว่าองค์กรคือบุคคลกลุ่มหรือหน่วยงานและได้นำมิติเวลาที่เกี่ยวข้องด้วยโดยเกณฑ์ในระยะสั้น (Short Run) ประเมินจากผลผลิต (Production) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ส่วนเกณฑ์ในระยะกลาง (Intermediate Run) ประเมินจากการปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development) เกณฑ์ระยะยาวประเมินจากความอยู่รอด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรสามารถจะประเมินได้ทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว กล่าวคือ หากผลผลิตมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหาว่าขาดการปรับตัวและการพัฒนาก็คือ ในระยะกลางองค์กรจะไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประเมินของ Ivancevich & Matteson (1993) จึงเป็นแนวทางในการนำมาประเมินประสิทธิผลของงานวิจัยนี้ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) ผลผลิต (Productivity) ทุกองค์การที่หน้าที่สำคัญ คือ การบรรลุเป้าหมายซึ่งต้องอาศัย กระบวนการปรับเปลี่ยน ปัจจัยการผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตตามความต้องการของตลาด การได้ผลผลิต เป็นไปตามความต้องการของท้องตลาดหรือสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ การคำนึงถึงผลผลิตจึง ประกอบด้วย ปริมาณของการบริการ หมายถึง บุคลากรในองค์การสามารถให้บริการเพียงพอกับ ความต้องการของผู้รับบริการและคุณภาพการบริการ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความต้องการหรือ ความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับการบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดความเข้าใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของบุคคลในองค์การ หลักการของผลผลิตจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิตด้านปริมาณและคุณภาพโดยมุ่งหวังที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น คุณภาพการบริการที่พยาบาลวิชาชีพให้บริการผู้ป่วยจึงเป็นตัวชี้วัดการบริการโดยรวมสามารถ ช่วยผู้ป่วยหรือผู้รับบริการให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตได้อย่างปกติ ปรับตัวได้กับสภาพความเจ็บป่วย การประเมินคุณภาพบริการจึงเน้นการความเหมาะสมของการปฏิบัติการพยาบาลตามความต้องการ ของผู้มารับบริการ

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามความเห็นของ Ivancevich & Matteson (1993) หมายถึง จำนวนทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตซึ่งวัดได้จากอัตราส่วน (Ratio) ของผลผลิต (Output) ต่อตัวป้อน (Input) รวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพยากร ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย การใช้ ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ เป็นต้น กระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับกระบวนการภายใน (Internal Process) ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพมักอยู่ในรูปอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนระหว่างผลกำไร (Benefit) ต่อต้นทุน (Cost) หรืออัตราส่วนผลผลิตต่อเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง การใช้ ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับการพยาบาลที่ต้องมีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และต้องสอดคล้องกับปัญหาและแผนการพยาบาล และความต้องการ ของผู้รับบริการ

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน คือ ผลประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการทำงานโดยให้ทุกคนมีความสำเร็จและได้รับการยอมรับ ซึ่งจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานการบริหารองค์การต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ ได้นั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์การ เพราะเมื่อบุคลากรมี ความพึงพอใจในงานแล้วย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ ส่งผลต่อความรู้สึกทัศนคติ ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน และความภูมิใจในความสำเร็จของ งานที่ทำก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

4) การปรับตัว (Adaptiveness) Ivancevich & Matteson (1993) ได้อธิบายการปรับตัว ว่า เป็นการที่บุคลากรภายในองค์การสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและ ภายนอกองค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์การที่มีประสิทธิภาพคือ

ต้องมีโครงสร้างที่ช่วยให้เกิดการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสภาพความเป็นจริงได้

Ivancevich & Matteson (1993) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพของงานจะมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นจำเป็นต้องมองทุกระบบย่อยขององค์การโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ในการประเมิน การประเมินหน่วยงานหรือการประเมินประสิทธิภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ สรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิภาพสามารถประเมินได้หลายวิธีอยู่ที่ความเหมาะสมและองค์การนั้น ๆ ต้องการประเมินอะไร ให้ความสำคัญกับผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การอย่างไร ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป้าหมายขององค์การนั้น เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และรักษา สภาพขององค์การไว้ได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โชติกา ระโส (2555) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 685 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง 4) บุคลากรที่มีลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จใน

การปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และ 5) บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในการทำงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

เกวลี พวงศรี (2558) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท วินสัน กรู๊ป มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรและศึกษา อิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มของแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.12 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.96 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.19 และพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีระศักดิ์ วิเศษ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศ องค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านงานธุรกิจอาหารและบริการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน ของบริษัท ยัมเรสเทอรองต์ส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศองค์การกับคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน 4) เพื่อศึกษาการทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน โดยมีตัวทำนายความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ดังนี้ ฉบับที่ 1 สำหรับพนักงานประจำร้าน แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของพนักงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับ

ความฉลาดทางอารมณ์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จำนวน 400 ชุด และฉบับที่ 2 สำหรับผู้จัดการร้าน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยการวิเคราะห์สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Forward ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานประจำร้านที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .052) พนักงานประจำร้านที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) พนักงานประจำร้านที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) พนักงานประจำร้านที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .055) ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงานบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r = .779$) รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การ ($r = .767$) และความฉลาดทางอารมณ์ ($r = .671$)6) คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ สามารถทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยทำนายคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 64.60 ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ ไม่สามารถทำนายคุณภาพการบริการได้

หยุนเฮา เฮ (2557) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ประเภทธุรกิจประกอบรถยนต์นั่งหรือรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ตั้งแต่ 4 ล้อขึ้นไป ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 376 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ได้วิจัยเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลมและบางรักมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างบุคคล และปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.865 โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่าบุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก และความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รดา จิรเดชมัชย (2555) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษาบริษัท ประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้ง และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสาเหตุความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันชีวิต กลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 310 คน กำหนดการเลือกกลุ่มแบบกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ทำงานภายในบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จากการศึกษาบุคลากรภายในบริษัท มีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ไม่มีความขัดแย้งคิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งเป็น 3 ด้าน 1) โครงสร้างองค์การ มีระดับความขัดแย้งปานกลาง สาเหตุการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีคำสั่งให้หลายคนปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 2) ด้านความแตกต่างของบุคคล ในการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ มีระดับความขัดแย้งปานกลาง ซึ่งพบว่าค่านิยมที่แตกต่างกันของผู้ร่วมงานเป็น

สาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 3) ด้านการสื่อสาร จะมีความขัดแย้งในระดับสูง พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด ความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน จะส่งผลต่อสาเหตุและระดับความขัดแย้งที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญในการสื่อสารข้อมูลรายละเอียดการงาน มีการออกแบบการทำงานเป็นนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของงาน การทำความเข้าใจร่วมกัน สร้างค่านิยมในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดช่องว่างของความต่างกันระหว่างบุคลากร เพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง เพื่อให้บุคลากรมีความขัดแย้งน้อยที่สุด แต่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุ และประสบการณ์ทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) ตำแหน่งงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Nominal Scale)
- 3) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
- 4) ประสบการณ์ทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal

Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
4 เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

3.1.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
4 เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

3.1.1.4 ข้อมูลด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ข้อมูลด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
4 เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับประสิทธิผลน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับประสิทธิผลปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับประสิทธิผลมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับประสิทธิผลมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1.00–1.80
2 เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 1.81–2.60
3 เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 2.61–3.40
4 เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 3.41–4.20
5 เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 4.21–5.00

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และ

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา

ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์
แก่งานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหา ค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.900 หลังจากนั้น แบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาเดือนสิงหาคม- กันยายน 2559

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (n = 30)

ข้อ	ปัจจัย	Cronbach's Alpha Coefficient
1	ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.741
2	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.881
3	ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	0.912
4	ประสิทธิผลในการทำงาน	0.861
รวม		0.900

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นเขต 5 เขต คือ เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตสีลม เขตสาทร และ เขตปทุมวัน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 1 สิงหาคม 2559 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ มีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย
(Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย
(Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย
(Simple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	39.75
หญิง	241	60.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.25 และเพศชาย ร้อยละ 39.75 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน ปรากฏผลดัง
ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบุคคล	32	8.0
ฝ่ายการเงิน	30	7.5
ฝ่ายบัญชี	82	20.5
ฝ่ายขาย	106	26.5
ฝ่ายผลิต	57	14.2
ฝ่ายการตลาด	27	6.8
ฝ่ายบริหาร	60	15.0
อื่น ๆ	6	1.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานฝ่ายขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.5 ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.0 ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 14.2 ฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.0 ฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ฝ่ายการตลาดคิดเป็นร้อยละ 6.8 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.5

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	155	38.75
31-40 ปี	151	37.75
41-50 ปี	74	18.5
51 ปีขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ปี	124	31.0
4-6 ปี	179	44.8
7-9 ปี	68	17.0
10 ปีขึ้นไป	29	7.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ

17.0 และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1) ท่านได้รับเงินได้เหมาะสม กับความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน ที่ปฏิบัติ	3.62	1.024	เห็นด้วยมาก
2) ท่านเลือกทำงานกับบริษัท ส่วนหนึ่งเป็น เพราะสวัสดิการของบริษัท	3.46	1.018	เห็นด้วยมาก
3) ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในบริษัท	3.39	1.015	เห็นด้วย ปานกลาง
4) ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า ในสายอาชีพได้ในอนาคต	3.49	1.001	เห็นด้วยมาก
5) ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านมีความท้าทาย ความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ	3.80	1.092	เห็นด้วยมาก
6) ท่านได้รับการสนับสนุนในการพัฒนา ทักษะและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.12	0.998	เห็นด้วยมาก
7) ท่านมีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนชัดเจน เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน	3.60	1.067	เห็นด้วยมาก
8) ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เพียงพอต่อการทำงาน	3.96	1.116	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
9) ท่านสามารถปรึกษาหัวหน้างานของท่าน ได้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.31	1.010	เห็นด้วย ปานกลาง
10) ท่านมีความสะดวกในการเดินทางจาก บ้านไปทำงาน	3.61	1.120	เห็นด้วยมาก
แรงจูงใจในการทำงาน	3.64	1.046	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.046 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.12–3.31 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.998) ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 1.116) ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ทำมีความท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.80, S.D. = 1.092) ท่านได้รับเงินได้เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และปริมาณงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 1.024) ท่านมีความสะดวกในการเดินทางจากบ้านไปทำงาน ($\bar{X}$ = 3.61, S.D. = 1.120) ท่านมีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนชัดเจนเพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.60, S.D. = 1.067) ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในสายอาชีพได้ในอนาคต ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = 1.001) ท่านเลือกทำงานกับบริษัท ส่วนหนึ่งเป็นเพราะสวัสดิการของบริษัท ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = 1.018) ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในบริษัท ($\bar{X}$ = 3.39, S.D. = 1.015) และระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาหัวหน้างานของท่านได้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.31, S.D. = 1.010)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท
เอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1) ท่านได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.93	0.983	เห็นด้วยมาก
2) ท่านได้รับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การทำงานจากสถานที่ทำงาน และลักษณะงานที่ดี	3.47	1.141	เห็นด้วยมาก
3) ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยจาก สภาพแวดล้อมรอบตัวในบริษัทที่มี ความเหมาะสม	3.79	1.006	เห็นด้วยมาก
4) ท่านมีโอกาใช้ความรู้ความสามารถ ของท่านทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.73	1.184	เห็นด้วยมาก
5) ท่านทำงานในบริษัทที่มีตำแหน่งหน้าที่ ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่ สูงกว่าได้อย่างเหมาะสม	3.37	1.244	เห็นด้วย ปานกลาง
6) ท่านมีหัวหน้างานที่ให้การสนับสนุนใน การแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.47	1.128	เห็นด้วยมาก
7) ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน อย่างมากที่สุด	3.73	1.103	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท
เอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
8) ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานการวางแผน ลงมือปฏิบัติงาน และประเมินผล อย่างเหมาะสม	3.07	1.406	เห็นด้วย ปานกลาง
9) ท่านมีการเสนอความคิดเห็นให้แก่บริษัท เพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานให้มี ความเหมาะสมที่สุด	3.74	1.197	เห็นด้วยมาก
10) ท่านคิดว่าจำนวนวันหยุดในปัจจุบัน มีความเหมาะสมมากที่สุด	3.44	1.206	เห็นด้วยมาก
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.57	1.160	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อคุณภาพชีวิต
ในการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 1.160 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93–3.07
เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก
ได้แก่ ท่านได้รับผลตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{X}$ =3.93,
S.D.= 0.983) ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมรอบตัวในบริษัทที่มีความเหมาะสม
($\bar{X}$ =3.79, S.D. = 1.006) ท่านมีการเสนอความคิดเห็นให้แก่บริษัท เพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพ
การทำงานให้มีความเหมาะสมที่สุด ($\bar{X}$ =3.74, S.D. = 1.197) ท่านมีโอกาใช้ความรู้ ความสามารถ
ของท่านทำงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ =3.73, S.D. = 1.184) ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
อย่างมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.73, S.D. = 1.103) ท่านได้รับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจากสถานที่
ทำงานและลักษณะงานที่ดี ($\bar{X}$ =3.47, S.D. = 1.147) ท่านมีหัวหน้างานที่ให้การสนับสนุนใน
การแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ =3.47, S.D. = 1.128) ท่านคิดว่า
จำนวนวันหยุดในปัจจุบันมีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X}$ =3.44, S.D. = 1.206) และระดับ

ความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ท่านทำงานในบริษัทที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.37$, S.D. = 1.244) ท่านมีส่วนร่วมในการทำงาน การวางแผน ลงมือปฏิบัติงาน และประเมินผลอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.07$, S.D. = 1.406)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1) ท่านคิดว่าค่านิยมของพนักงานที่ต่างกัน จะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.59	1.223	เห็นด้วยน้อย
2) ท่านคิดว่าการปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้อง กับความต้องการของตนเอง จะนำไปสู่ ความขัดแย้ง	2.62	1.218	เห็นด้วย ปานกลาง
3) ท่านคิดว่าการที่พนักงานไม่สามารถแยก เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันได้ จะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.80	1.234	เห็นด้วย ปานกลาง
4) ท่านคิดว่าการสื่อสารหลายขั้นตอนทำให้ พนักงานได้รับข้อมูลล่าช้าหรือผิดพลาด จะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.77	1.181	เห็นด้วย ปานกลาง
5) ท่านคิดว่าการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารทำให้ ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงจะนำไปสู่ ความขัดแย้ง	2.45	1.250	เห็นด้วยน้อย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท
เอกชนที่มีต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
6) ท่านคิดว่าความไม่ชัดเจนในการกำหนด บทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน จะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.54	1.380	เห็นด้วยน้อย
7) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานหลายบทบาท ทำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ ความขัดแย้ง	2.56	1.227	เห็นด้วยน้อย
8) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานไม่ตรงตาม ตำแหน่งหรือเกินขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบจะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.24	1.236	เห็นด้วยน้อย
9) ท่านคิดว่าการที่เพื่อนร่วมงานไม่เคารพ กฎระเบียบของบริษัทจะนำไปสู่ ความขัดแย้ง	2.56	1.027	เห็นด้วยน้อย
10) ท่านคิดว่าการที่บริษัทเคร่งครัดใน กฎระเบียบมากเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น จะนำไปสู่ความขัดแย้ง	2.66	1.274	เห็นด้วย ปานกลาง
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	2.58	1.225	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อความขัดแย้ง
ระหว่างบุคคล พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 1.225 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.80–2.24
เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ท่านคิดว่าการที่พนักงานไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันได้
จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X}$ = 2.80, S.D. = 1.234) ท่านคิดว่าการสื่อสารหลายขั้นตอนทำให้พนักงาน

ได้รับข้อมูลล่าช้าหรือผิดพลาดจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 1.181) ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทเครื่องครัดในกฎระเบียบมากเกินไปไม่มีการยืดหยุ่นจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 1.274) ท่านคิดว่าการปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.218) และระดับความคิดเห็นระดับน้อย ได้แก่ ท่านคิดว่าค่านิยมของพนักงานที่ต่างกันจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.59$, S.D. = 1.223) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานหลายบทบาททำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.227) ท่านคิดว่าการทำงานที่เพื่อนร่วมงานไม่เคารพกฎระเบียบของบริษัทจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.027) ท่านคิดว่าความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.54$, S.D. = 1.380) ท่านคิดว่าการบินข้อมูลข่าวสารทำให้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.250) ท่านคิดว่าการทำงานไม่ตรงตามตำแหน่งหรือเกินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.24$, S.D. = 1.236)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงาน ปรากฏดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิภาพ ในการทำงาน
1) ท่านมักจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ในทุกสถานการณ์	3.59	1.095	ประสิทธิภาพมาก
2) ท่านมักค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	3.65	1.111	ประสิทธิภาพมาก
3) ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.44	1.188	ประสิทธิภาพมาก
4) ท่านสามารถส่งงานทันตามเวลากำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	1.123	ประสิทธิภาพมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8(ต่อ): ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิผล ในการทำงาน
5) ท่านสามารถเจรจาต่อรองในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ใน ทุกสถานการณ์	3.60	1.055	ประสิทธิผลมาก
6) ท่านสามารถแยกแยะปัญหาและแก้ไข ปัญหาได้อย่างเป็นระบบอย่างมี ประสิทธิผล	3.86	1.009	ประสิทธิผลมาก
7) ท่านสามารถหาสาเหตุข้อผิดพลาดและ ทำการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำได้อีกใน ทุกสถานการณ์	3.69	1.035	ประสิทธิผลมาก
8) ท่านสามารถแก้วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ให้มีความถูกต้องมากขึ้นได้อย่างมี ประสิทธิผล	3.85	0.992	ประสิทธิผลมาก
9) ท่านสามารถที่จะเรียนรู้ เมื่อมีเทคโนโลยี ใหม่ ๆ เข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.53	1.218	ประสิทธิผลมาก
10) ท่านมักจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	0.994	ประสิทธิผลมาก
ประสิทธิผลในการทำงาน	3.66	1.082	ประสิทธิผลมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า
มีระดับประสิทธิผลการทำงานมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ
มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86–3.44 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์
การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

ระดับความประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ในระดับมาก ได้แก่
ท่านสามารถแยกแยะปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 3.86,

S.D. =1.009) ท่านสามารถแก้วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้องให้มีความถูกต้องมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =3.85, S.D. =0.992) ท่านมักจะประสบผลสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =3.70, S.D. =0.994) ท่านสามารถส่งงานทันตามเวลากำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =3.69, S.D. =1.123) ท่านสามารถหาสาเหตุข้อผิดพลาดและทำการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำได้อีกในทุกสถานการณ์ ($\bar{X}$ =3.69, S.D. =1.035) ท่านมักค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ($\bar{X}$ =3.65, S.D. =1.111) ท่านสามารถเจรจาต่อรองในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ในทุกสถานการณ์ ($\bar{X}$ =3.60, S.D. =1.055) ท่านมักจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ในทุกสถานการณ์ ($\bar{X}$ =3.59, S.D. =1.095) ท่านสามารถที่จะเรียนรู้ เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =3.53, S.D. =1.218) และท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ =3.44, S.D. =1.188)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีสถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย

อย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.1 เพื่อศึกษาว่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
แรงจูงใจในการทำงาน	0.610	15.362	0.000*

$R^2 = 0.372$, F-Value = 235.991, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.9 อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 61 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

4.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ค่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.679	18.469	0.000*

$R^2 = 0.462$., F-Value = 341.110, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

จากตารางที่ 4.10 อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 67.90 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

4.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ค่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	0.076	1.521	0.129

$R^2 = 0.006$., F-Value = 2.314, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

จากตารางที่ 4.11 อิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 7.60 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 และรองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.8

5.1.1.2 ตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ฝ่ายขาย คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.50 ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.00 ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 14.20 ฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.00 ฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ฝ่ายการตลาด คิดเป็นร้อยละ 6.80 และฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.50

5.1.1.3 อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0

5.1.1.4 ประสบการณ์ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2

5.1.1.5 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.046 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านมีความท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ ท่านได้รับเงิน ได้รับเงินเดือน เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และปริมาณงานที่ปฏิบัติ ท่านมีความสะดวกในการเดินทางจากบ้านไปทำงาน ท่านมีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนชัดเจนเพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในสายอาชีพได้ในอนาคต ท่านเลือกทำงานกับบริษัทส่วนหนึ่งเป็นเพราะสวัสดิการของบริษัท ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.96, 3.80, 3.62, 3.61, 3.60, 3.49 และ 3.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.998, 1.116, 1.092, 1.024, 1.120, 1.067, 1.001 และ 1.018 ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในบริษัท ท่านสามารถปรึกษาหัวหน้างานของท่านได้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.31 ตามลำดับ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.015 และ 1.010 ตามลำดับ

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.160 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านได้รับผลตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมรอบตัวในบริษัทที่มีความเหมาะสม ท่านมีการเสนอความคิดเห็นให้แก่บริษัทเพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมที่สุด ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของท่านทำงานได้อย่างเหมาะสม ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงานอย่างมากที่สุด ท่านได้รับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานจากสถานที่ทำงานและลักษณะงานที่ดี ท่านมีหัวหน้างานที่ให้การสนับสนุนในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ท่านคิดว่าจำนวนวันหยุดในปัจจุบันมีความเหมาะสมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.79, 3.74, 3.73, 3.73, 3.47, 3.47 และ 3.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983, 1.006, 1.197, 1.184, 1.103, 1.147, 1.128 และ 1.206 ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตใน

การทำงานส่งผลต่อความประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านทำงานในบริษัทที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้อย่างเหมาะสม ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานการวางแผน ลงมือปฏิบัติงาน และประเมินผล อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.07 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.244 และ 1.406 ตามลำดับ

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.225 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับพนักงานบริษัทเอกชนแบบสอเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านคิดว่ากรณีที่พนักงานไม่สามารถแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันได้จะนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าการสื่อสารหลายขั้นตอนทำให้พนักงานได้รับข้อมูลล่าช้าหรือผิดพลาดจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าการปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของตนเองจะนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80, 2.77, 2.66 และ 2.62 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.234, 1.181, 1.274 และ 1.218 ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ท่านคิดว่าค่านิยมของพนักงานที่ต่างกันจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานหลายบทบาททำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าการที่เพื่อนร่วมงานไม่เคารพกฎระเบียบของบริษัทจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนจะนำไปสู่ความขัดแย้ง ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานไม่ตรงตามตำแหน่งหรือเกินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบจะนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59, 2.56, 2.56, 2.54, 2.45 และ 2.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.223, 1.227, 1.027, 1.380, 1.250 และ 1.236 ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน สำหรับผล

การพิจารณาพบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนพบว่า มีระดับประสิทธิผลการทำงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.082 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านสามารถแยกแยะปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถแก้วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้องให้มีความถูกต้องมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านมักจะประสบผลสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ท่านสามารถส่งงานทันตามเวลากำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถหาสาเหตุข้อผิดพลาดและทำการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำได้อีกในทุกสถานการณ์ ท่านมักค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ท่านสามารถเจรจาต่อรองในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ในทุกสถานการณ์ ท่านมักจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ในทุกสถานการณ์ ท่านสามารถที่จะเรียนรู้เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.85, 3.70, 3.69, 3.69, 3.65, 3.60, 3.59, 3.53 และ 3.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.009, 0.992, 0.994, 1.123, 1.035, 1.111, 1.055, 1.095, 1.218 และ 1.188 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จของ McClelland (1940) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ 1) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการความรักและการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานบุคคลประเภทนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ และคนเหล่านี้มักไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด 2) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม มีอำนาจควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอใจในสถานการณ์ของการแข่งขันแย่งชิง 3) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีที่สุด เพื่อบรรลุผลสำเร็จส่วนตัวต้องการทำงานที่ยากท้าทายความสามารถ บุคคลประเภทนี้มักเป็นคนที่มีเหตุผลพอใจกับการแก้ปัญหา มักจะได้เลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว องค์การที่มีบุคคลประเภทนี้จะเจริญเติบโต สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีความต้องการเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดี นั่นก็คือความต้องการอำนาจ เนื่องจากอำนาจในการนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความต้องการใด ๆ ก็ได้ อันจะนำมาสู่คุณภาพชีวิตที่ดีได้ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึงอิทธิพลภายในบุคคล ซึ่งจะกำหนดระดับทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่องการจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มควบคุมพฤติกรรมและการกระทำซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติการะโส (2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี พ่วงศรี (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.12 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.96 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.19 และพบว่า บุคลากร

ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากทฤษฎีของ Desslers (1991) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจวัฒนธรรมองค์กร และจิตวิทยาสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้เป็นที่ไปในทางบวกโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง Hackman & Suttle (1977) ได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ได้แก่ 1) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง 2) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงาน) 3) ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และ ฌ็ญฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่าเป็นการประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การรวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ วิเศษ (2555) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านงานธุรกิจอาหารและบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ($r=.779$) รองลงมา คือ บรรยากาศองค์การ ($r=.767$) และความฉลาดทางอารมณ์ ($r=.671$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หยุ่นเฮา เฮ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากแนวคิดของ Tomey (2009) ให้ความหมายความขัดแย้งว่า เป็นความสัมพันธ์ของอำนาจและการเมืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้มีประโยชน์หรือทำลายให้มีความเสียหายเกิดขึ้นในบุคคลหรือระหว่างบุคคลที่ต้องการเอาชนะมีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเสริมอำนาจให้ผู้กระตุ้น Schmerhorn, et al. (2010) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่าง ๆ ไม่เห็นด้วย หรือมีความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องหรือประเด็นสำคัญ หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเป็นอุปสรรคหรือการเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคล Bisno (1988) ได้กล่าวถึงความหมายและธรรมชาติของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งเป็นงานทำลายจนกระทั่งทำให้เกิดความเครียด บรรยากาศในองค์กร และการบาดเจ็บกับฝ่ายที่ขัดแย้งกันของความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในทางกลับกันความขัดแย้งที่มีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นและการทบทวนเป้าหมายการปฏิบัติของกลุ่มทำงานที่ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรักษ์ ครองเชื้อ (2557) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รดา จิรเดชมิชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิด ความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท ประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาบุคลากรภายในบริษัท มีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ไม่มีความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) โครงสร้างองค์การมีระดับความขัดแย้งปานกลาง สาเหตุการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีคำสั่งให้หลายคนปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 2) ด้านความแตกต่างของบุคคล ในการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ มีระดับความขัดแย้งปานกลาง ซึ่งพบว่าคุณค่าที่แตกต่างกันของผู้ที่ร่วมงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 3) ด้านการสื่อสาร จะมีความขัดแย้งในระดับสูง พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด ความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน จะส่งผลต่อสาเหตุและระดับความขัดแย้งที่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเตรียมนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มขวัญและกำลังใจเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็จะส่งผลทำให้บริษัทเจริญเติบโตขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียกับบริษัทได้ ทางบริษัทควรมีแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาความขัดแย้งในอนาคต

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเชิงคุณภาพ โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่น เช่น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life). *อนุสารแรงงาน*, 11(4), 17-22.
- เกวลี พวงศรี. (2558). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วนิลัน กรุ๊ป. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จุฬามาศ รุจิรตานนท์. (2547). การศึกษาสาเหตุของความขัดแย้งและวิธีจัดการกับความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานิสรา เดชเทวีธุดำรง. (2551). การศึกษาทัศนะของพนักงานที่มีต่อความขัดแย้งในองค์กร: กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดปิยะสตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช.อาร์.เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). *กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธรรมกมล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธงทิพย์ วัฒนชัย. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร. *วารสารพยาบาลสาร*, 34(2), 29-38.
- ธีระศักดิ์ วิเศษ. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านอาหารและบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2550). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการหลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. *วารสารเพิ่มผลผลิต*, 26(1), 29-33.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2549). *จิตวิทยาการให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ. (2544). *การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2551). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2552). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรสกุล.
- พัชรพร ลิขิตพัฒน์ไพบูลย์. (2559). *ความท้าทายด้านแรงงานของไทยในเศรษฐกิจยุคใหม่*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_17Aug59.pdf.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณ.
- รดา จิระเดชมัยชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท ประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2548). *การสัมภาษณ์งานแบบมีโครงสร้าง: จากหลักวิธีสู่แนวปฏิบัติที่ดี* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น.
- วุฒิพล สกลเกียรติ. (2546). *การพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2552). *คุณภาพชีวิตของคนไทยปี 2552*. สืบค้นจาก http://rc.nida.ac.th/th/attachments/article/57/Thais_Quality_of_Life_in_Year_2009.pdf.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2552). *การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์. (2552). *มาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน*. สมุทรสาคร: กู๊ดเนส.

- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2547). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2550). *ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อสร้างสรรค์* (พิมพ์ครั้งที่ 10).
กรุงเทพฯ: ตะเกียง.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างสุขภาพ. (2553). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนา
องค์การ*. สืบค้นจาก <http://www.thaihealth.or.th>.
- หยุนเฮา เฮ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เหมือนฝัน กันทา และอรพิน สันติธรากุล. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของตำรวจจราจร
กลุ่มงานจราจร ตำรวจภูธร จังหวัดเชียงใหม่*. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*,
1(2), 1–16.
- อรุณ รักธรรม. (2552). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2557). *บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งใน
องค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีสม
และบางรัก*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัสनियाสุวรรณศิริกุล. (2547). *การบริหารคน*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2549). *Competency dictionary*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2554). *การเมืองในองค์กรมีทุกที่จริงหรือไม่*. สืบค้นจาก
<http://webcache.googleusercontent.com>.
- Bennett A. C., & Tibbitts, S. J. (1989). *Maximizing quality performance in health care
facilities*. New York: McGraw-Hill.
- Bisno, H. (1988). *Managing conflict*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bluestone, I. (1977). Implementating quality-of-worklife programs. *Management
Review*, 6(9), 43–46.
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005). Defining quality of nursing work life. *Nursing
Economic*, 23(6), 319–329.
- Brown, H. G. (2001). *Teaching by principles: An interachieve approach to language
pedagogy*. New York: Addison Wesley Longman.

- Cascio, C. L. (2003). *Management human resource: Productivity quality of work life profits* (7th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2001). *Organization development and change* (7th ed.). Clincinnati: South Western.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. C. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Dessler, G. (1991). *Human resource management* (8th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Deutsch, M. (1969). Conflicts: Productive and destructive. *Journal of Social Issues*, 25, 7–41.
- Dubrin, A. J. (2010). *The principles of leadership* (6th ed.). Toronto: Houghton Mifflin.
- Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management & organization* (2nd ed.). Ohio: South–Western.
- Filley, A. C., House, R. J., & Kerr, S. (1976).. *Managerial process and organization behavior* (2nd ed.). Glenview: Scott Forestman.
- Gordon, J. R. (1991). *A diagnostic approach to organizational behavior* (3rd ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Greenberg, J., & Baron, R. B. (1995). *Behavior in organizations* (5th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Guest, R. H. (1992). Quality of work life–learning from Tarry Town. *Harvard Business Review*, (July–August), 76–87.
- Hackman, R. J., & Suttle, L. J. (1977). *Improving life at work; Behavioral science approach to organization change*. Santa Monica, Calif: Goodyear.
- Hood, J. N., & Koberg, C. S. (1991). Accounting firm cultures and creativity among accountants. *Accounting Horizons*, September, 12–19.
- Huse. E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnerota: West.
- Ivancervich, J. M., & Matterson, M. T. (1993). *Organization behavior and management* (2nd ed.). Boston: McGraw–Hill.
- Kerce, E. W., & Kewley, S. B. (1993). *Quality of life survey: New directions method and benefits*. Newbury Park: Sage.

- Knox, S., & Irving, J. A. (1997). An interactive quality of work life model applied to organizational transition. *Journal of Nursing Administration*, 27(1), 39–47.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.). Japan: McGraw–Hill.
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior* (10th ed.). Singapore: McGraw–Hill.
- McClelland, D. C. (1940). *Motivation: Theory and research*. New York: Willey.
- Rao, V. R. (1992). *Better quality of work life through productivity: International productivity congress*. Hongkong: Nordical International.
- Robbins, S. P. (1974). *Managing organizational conflict: A noutraditional approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.
- Schrmerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2010). *Organizational behavior*. New York: Wiley.
- Schuler, R. S., Beutell, N. J., & Youngblood, S. A. (1989). *Effective personal management* (2nd ed.). Singapore: Harper & Row.
- Shrovan, D. J. (1983). *Quality of work life: Perspectives for business*. Mashachusetts: The Public Sector.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (2009). *Thomas–Kilmann conflict mode instrument*. New York: Jain Trainer.
- Tomey, M. A. (2009). *Guide to nursing management and leadership*. St. Louis: Mosby.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it?. *Slone Management Review*, 15(1), 12–18.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.





แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการศึกษา
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครผู้ตอบ
แบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่าน
จะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทเอกชนทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ตำแหน่งงาน

☐ ฝ่ายบุคคล

☐ ฝ่ายการเงิน

☐ ฝ่ายบัญชี

☐ ฝ่ายขาย

☐ ฝ่ายผลิต

☐ ฝ่ายการตลาด

☐ ฝ่ายบริหาร

☐ โปรดระบุ

3. อายุ

☐ 20-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1-3 ปี

☐ 4-6 ปี

☐ 7-9 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านได้รับเงินได้เงินเดือนเหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถ และปริมาณงาน ที่ปฏิบัติ					
2) ท่านเลือกทำงานกับบริษัท ส่วนหนึ่งเป็น เพราะสวัสดิการของบริษัท					
3) ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในบริษัท					
4) ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าใน สายอาชีพได้ในอนาคต					
5) ท่านรู้สึกพอใจเมื่องานที่ทำมีความท้าทาย ความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติ					
6) ท่านได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะ และเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง					
7) ท่านมีสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วนชัดเจน เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน					
8) ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ ต่อการทำงาน					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
9) ท่านสามารถปรึกษาหัวหน้างานของท่านได้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
10) ท่านมีความสะดวกในการเดินทางจากบ้านไปทำงาน					

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

มากน้อยเพียงใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
2) ท่านได้รับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การทำงานจากสถานที่ทำงานและ ลักษณะงานที่ดี					
3) ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยจาก สภาพแวดล้อมรอบตัวในบริษัทที่มี ความเหมาะสม					
4) ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ ของท่านทำงานได้อย่างเหมาะสม					
5) ท่านทำงานในบริษัทที่มีตำแหน่งหน้าที่ ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า ได้อย่างเหมาะสม					
6) ท่านมีหัวหน้างานที่ให้การสนับสนุนใน การแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน ได้อย่างเหมาะสม					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
7) ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน อย่างมากที่สุด					
8) ท่านมีส่วนร่วมในทำงานการวางแผน ลงมือ ปฏิบัติงาน และประเมินผลอย่างเหมาะสม					
9) ท่านมีการเสนอความคิดเห็นให้แก่บริษัท เพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพการทำงานให้มี ความเหมาะสมที่สุด					

ตอนที่ 4 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

คำชี้แจง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

มาน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
1) ท่านคิดว่าค่านิยมของพนักงานที่ต่างกัน จะนำไปสู่ความขัดแย้ง					
2) ท่านคิดว่าการปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของตนเอง จะนำไปสู่ ความขัดแย้ง					
3) ท่านคิดว่าการที่พนักงานไม่สามารถแยก เรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกันได้ จะนำไปสู่ความขัดแย้ง					
4) ท่านคิดว่าการสื่อสารหลายขั้นตอนทำให้ พนักงานได้รับข้อมูลล่าช้าหรือผิดพลาด จะนำไปสู่ความขัดแย้ง					
5) ท่านคิดว่าการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารทำให้ ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงจะนำไปสู่ ความขัดแย้ง					
6) ท่านคิดว่าความไม่ชัดเจนในการกำหนด บทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน จะนำไปสู่ความขัดแย้ง					

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็น ด้วย ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
7) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานหลายบทบาททำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความขัดแย้ง					
8) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานไม่ตรงตามตำแหน่งหรือเกินขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบจะนำไปสู่ความขัดแย้ง					
9) ท่านคิดว่าการที่เพื่อนร่วมงานไม่เคารพกฎระเบียบของบริษัทจะนำไปสู่ความขัดแย้ง					
10) ท่านคิดว่าการที่บริษัทเคร่งครัดในกฎระเบียบมากเกินไปไม่มีการยืดหยุ่นจะนำไปสู่ความขัดแย้ง					

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนมากนักน้อย โปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

- 5 = มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 4 = มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก
 3 = มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง 2 = มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
 1 = มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1) ท่านมักจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ในทุกสถานการณ์					
2) ท่านมักค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม					
3) ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4) ท่านสามารถส่งงานทันตามเวลากำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5) ท่านสามารถเจรจาต่อรองในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ในทุกสถานการณ์					
6) ท่านสามารถแยกแยะปัญหาและแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ					
7) ท่านสามารถหาสาเหตุข้อผิดพลาดและทำการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำได้อีกในทุกสถานการณ์					

ประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
8) ท่านสามารถแก้วิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ให้มีความถูกต้องมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9) ท่านสามารถที่จะเรียนรู้ เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10) ท่านมักจะประสบผลสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นันทา โสรรัตน์
อีเมล	nuntha.ann8@gmail.com
ที่อยู่	119/1084 หมู่ 1 ถ.รัตนธิเบศร์ ต.ไทรม้า อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	-ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ -ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะนิเทศศาสตร์ สาขาการจัดการโฆษณา
ประสบการณ์การทำงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 26 เดือน เมษายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นันท ใสรัตน์ อยู่บ้านเลขที่ 26/34 หมู่ 4

ซอย - ถนน ลานโคก-เจนา ตำบล/แขวง โคกช้าง

อำเภอ/เขต บางโพ จังหวัด พระนครคีรีราชย์ รหัสไปรษณีย์ 13190

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570201934

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และตามข้อบัญญัติของข้อตกลงผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ หม่อม ภิรมย์ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาวนันท์ ไชรัตน์)

ลงชื่อ อ.อัม ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัมฤทัย จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ [ลายเซ็น] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ [ลายเซ็น] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร