ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Emotional Intelligence, Communication Competency, Job Engagement and Satisfaction, and Organizational Climate Influencing Job Performance of Private Companies' Employees in Bangkok

ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

Emotional Intelligence, Communication Competency, Job Engagement and Satisfaction, and Organizational Climate Influencing Job Performance of Private Companies' Employees in Bangkok

พัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559

© 2561
พัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย พัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....[redacted]..... (ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ .....[redacted]..... (ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)

.....[redacted]..... (ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
4 สิงหาคม 2561

พัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร (42 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิตธนกร

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีและมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนส่วนความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ความฉลาดทางอารมณ์, ความสามารถในการสื่อสาร, ความผูกพันในงาน, บรรยากาศในองค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

Runghirunthanakit, P. M.B.A., August 2018, Graduate School, Bangkok University. Emotional Intelligence, Communication Competency, Job Engagement and Satisfaction, and Organizational Climate Influencing Job Performance of Private Companies' Employees in Bangkok (42 pp.)
Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

ABSTRACT

This research was aimed primarily to study emotional intelligence, communication competency, job engagement and satisfaction, and organizational climate influencing job performance of private companies' employees in Bangkok. Close-ended questionnaires were used for data collection from 200 private companies' employees in Bangkok. Inferential statistics used for the hypothesis testing was multiple regression analysis.

The results showed that most of the respondents were females between 20-29 years of age with educational backgrounds of bachelor's degree, earned an average monthly income of 25,001-35,000 baht. They had work experiences less than 3 years and they have worked for their current workplaces less than 5 years. In addition, the factors influencing job performance of private companies' employees in Bangkok were the emotional intelligence, communication competency, job satisfaction, and organizational climate, accounting for 66.1 percent with the significant level of .05. The job engagement did not affect job performance of private companies' employees in Bangkok.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication Competency, Job Engagement, Organizational Climate, Job Performance

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิตธนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อปฏิบัติต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงคอยช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยและการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาที่ได้อบรม สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและความปรารถนาโดยตลอดมา และขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนทุกท่านที่คอยดูแลและเป็นกำลังใจจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

พัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับของการศึกษา	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 สมมติฐานของการวิจัย	12
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การออกแบบงานวิจัย	14
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	14
3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย	17
3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	20
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	22
บทที่ 5 การอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	26
5.2 การอภิปรายผล	27
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้	28
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	35
ประวัติผู้เขียน	42
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับของการศึกษา	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 สมมติฐานของการวิจัย	12
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 การออกแบบงานวิจัย	14
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	14
3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย	17
3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	20
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	22
บทที่ 5 การอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	26
5.2 การอภิปรายผล	27
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้	28
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	31
ภาคผนวก	35
ประวัติผู้เขียน	42
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1:	5 บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2017	2
ตารางที่ 3.1:	พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่	16
ตารางที่ 3.2:	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ชของแบบสอบถาม	18
ตารางที่ 4.1:	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 200)	21
ตารางที่ 4.2:	การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	22
ตารางที่ 4.3:	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	25

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1:	กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถด้านการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	13
ภาพที่ 4.1:	สรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	24

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะปัจจุบันของประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคม และเศรษฐกิจของโลกไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบและเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การปรับเปลี่ยนจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อองค์กรต่างๆ จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลหรือเหนือคู่แข่งได้ จำเป็นต้องอาศัย บทบาทของฝ่ายปฏิบัติการ หากบุคลากรได้รับการพัฒนาและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเองก็จะส่งผลให้สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องมีทักษะกระบวนการบริหารงานและสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากอัตรารับสมัครพนักงานไม่ได้จำกัดในประเทศเท่านั้น รวมถึงนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ความ เป็นผู้นำในระดับภูมิภาคภายในแนวคิด Thailand 4.0 ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลขององค์กรต่างๆ ในประเทศไทย นอกจากจะต้องปรับการบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับยุคที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมแล้ว ยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านของกลุ่มคนทำงานในช่วงอายุที่หลากหลายทยอยเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้หน้าที่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ที่แต่เดิมมีหน้าที่หลักๆ ในการสรรหาพนักงานที่เหมาะสมตอบโจทย์ทุกแผนกงานขององค์กรได้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องวางแผนรับปัญหาใหม่ๆ โดยปัญหาที่ชัดเจนที่สุด ณ ปัจจุบัน คือ การทำความเข้าใจแรงงานไทยกลุ่มใหม่ที่มีทัศนคติและมุมมองความคิดที่แปลกใหม่และแตกต่างจากคนรุ่นก่อนๆ โดยสิ้นเชิง (นพวรรณ จุลกนิษฐ, 2560)

เนื่องด้วยทุกวันนี้ โอกาสและช่องทางในการทำงานของกลุ่มคนรุ่นใหม่นั้นมีมากและหลากหลาย ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้คนสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้บนโลกใบนี้หรือแม้แต่การเป็นฟรีแลนซ์ (Freelance) ที่สามารถให้อิสระในการทำงาน จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่างๆ ต้องปรับตัว และให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้บริษัทของตนโดดเด่นจากบริษัทอื่นๆ เพื่อที่จะดึงดูดกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพให้ต้องการมาร่วมงานกับองค์กรของตน ซึ่งกลุ่มผู้คนที่มองหางานส่วนใหญ่ต้องการทำงานในบริษัทที่มีความมั่นคง มีสวัสดิการที่ดี แต่ในขณะที่กลุ่มคนรุ่นใหม่ส่วนหนึ่งมีการคำนึงถึงหลาย ๆ ปัจจัยที่ตอบรับกับไลฟ์สไตล์หรือรูปแบบการดำเนินชีวิต อาทิ ความยืดหยุ่นของเวลาการทำงาน สมดุลของชีวิตในการทำงาน ความท้าทายและความก้าวหน้าของอาชีพ บรรยากาศในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมใน

การทำงาน ตลอดจนการบริหารจัดการองค์กร (“Jobs DB เผย 10 สุดยอดองค์กร”, 2560) ซึ่งจากผลการสำรวจ พบว่า บริษัทหรือองค์กรในประเทศไทยที่กลุ่มคนรุ่นใหม่มีความต้องการร่วมงานด้วยมากที่สุด เป็นบริษัทชั้นนำรายใหญ่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ (“บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงาน”, 2560) มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1: 5 บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2017

บริษัท	รายละเอียด
SCG: เอสซีจี	- บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG เป็นบริษัทที่มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และให้ความสำคัญกับคุณค่าพนักงาน - เป็นผู้นำด้านธุรกิจซีเมนต์ และเป็นผู้ผลิตปูนซีเมนต์รายแรกของประเทศไทย - มีผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ปูนตราช้าง ปูนตราเสือ ปูนตราแรด ปูนตราซุปเปอร์ พัฒนาทำให้มีผลิตภัณฑ์และบริการออกสู่ท้องตลาดอีกหลากหลาย เช่น ปูนซีเมนต์ คอนกรีตผสมเสร็จ ผลิตภัณฑ์คอนกรีต เป็นต้น
PTT: ปตท.	- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (PTT Public Company Limited: PTT) เป็นบริษัทด้านพลังงานของไทยที่แปรรูปมาจากการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย - มาจากการรวมกิจการพลังงานของรัฐทั้ง 2 องค์กร คือ องค์การเชื้อเพลิงและองค์การก๊าซธรรมชาติแห่งประเทศไทย - ประกอบธุรกิจก๊าซธรรมชาติและน้ำมันปิโตรเลียมครบวงจร - ธุรกิจหลักของ ปตท. คือ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซหุงต้ม และผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่น
Google: กูเกิ้ล	- บริษัทเสิร์ชเอ็นจิ้นระดับโลก Google เครื่องมือค้นหาฟรีที่ช่วยให้สามารถทำให้ให้ธุรกิจในทุกแห่งหนปรากฏในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของ Google เช่น Maps และ Search - เป็นบริษัทที่มีความโดดเด่นทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.1 (ต่อ): 5 บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2017

บริษัท	รายละเอียด
Toyota: โตโยต้า	- บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตรถยนต์และอะไหล่ รายใหญ่จากประเทศญี่ปุ่น - เป็นผู้ผลิตรถยนต์ที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในประเทศไทย - ยี่ห้อรถยนต์ในเครือ ได้แก่ โตโยต้า, เล็กซัส (LEXUS) ฮีโน่ (HINO) ไดฮัตสุ (DAIHATSU) - โตโยต้ามอเตอร์ยังเป็นผู้ผลิตรถยนต์อันดับหนึ่งของญี่ปุ่นและมีศูนย์บริการมากที่สุดในประเทศไทย
Thai Airways: การบินไทย	- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจสายการบินชั้นนำของไทย - เป็นสายการบินแห่งชาติของไทย - บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้การบริการขนส่งผู้โดยสาสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลก

ที่มา: บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2017. (2560). *มาร์เก็ตติ้ง อุปส์.* สืบค้นจาก https://www.marketingoops.com/exclusive/professional-development/top-50-companies-for-geny-2017.

จากตารางที่ 1.1 พบว่า 5 บริษัทชั้นนำในประเทศไทยที่กลุ่มคนรุ่นใหม่มีความใฝ่ฝันต้องการเข้าทำงานด้วยมากที่สุด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษา ทั้งที่กำลังศึกษาและเพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำ อายุระหว่าง 19-23 ปี จำนวน 2,388 คน พบว่า บริษัทที่ครองใจกลุ่มคนรุ่นใหม่ในอันดับต้นๆ นั้น ยังคงเป็นบริษัทยักษ์ใหญ่ทั้งสัญชาติไทยและบริษัทข้ามชาติ ได้แก่ บริษัทในเครือเอสซีจี บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท กูเกิ้ล บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และจากผลสำรวจของ “Jobs DB เผย 10 สุดยอดองค์กร” (2560) ที่ได้รวบรวมผลสำรวจจากกลุ่มผู้หางานแบ่งตามช่วงอายุได้แก่ ผู้ที่อายุ 50 ปีขึ้นไปหรือกลุ่ม Baby Boomer (7%) ผู้ที่มีอายุระหว่าง 34-49 ปีหรือ Gen X (49%) ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-33 ปีหรือ Gen Millennials (27%) และผู้ที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี หรือกลุ่ม Gen Z (16%) ในเดือน

พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ในประเด็นเกี่ยวกับองค์กรที่พนักงานต้องการร่วมงานด้วยและปัจจัยสนับสนุนให้พนักงานต้องการร่วมงานกับองค์กรนั้นๆ พบว่า บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) หรือ PTT และบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) หรือ SCG เป็นบริษัทที่ทราบกันดีว่า นอกจากจะมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์แล้ว ยังให้ความสำคัญกับคุณค่าพนักงานอีกด้วย โดยทั้งสององค์กรที่ครองใจผู้หางานต่างก็เป็นองค์กรขนาดใหญ่ในประเทศไทย ด้านบริษัทเสิร์ชเอ็นจิ้นระดับโลก Google ซึ่งนอกจากจะโดดเด่นในด้านผลิตภัณฑ์แล้วยังมีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นที่ประทับใจ ได้รับการโหวตให้เป็นบริษัทที่น่าทำงานด้วยที่สุดเป็นลำดับที่ 3

นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) องค์กรต่างๆ มักจะเน้นที่คนหรือบุคลากรเป็นสำคัญ หากผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นหมายถึง การบรรลุผลสำเร็จขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้นั้นขึ้นอยู่กับการบริหารงานบุคคลขององค์กรนั้นๆ หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ องค์กรนั้นย่อมประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นมิได้หาก องค์กรปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างอุทิศกายและใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร (สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา และนิตนา ฐานิตธนกร. 2558) ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อไปกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบผลสำเร็จร่วมกัน รวมถึงการที่องค์กรมีบุคลากรหรือพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) จะสามารถนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะบุคลากรเหล่านั้นจะตระหนักและทราบถึงศักยภาพของตนเอง มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เข้าใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม (Dhani & Sharma, 2017)

นอกจากนี้ ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competency) ของพนักงานที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีผลเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพบว่าการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Yu & Ko, 2017) พนักงานที่ทำงานมีประสิทธิภาพนั้น พบว่า ความผูกพันในงาน (Job Engagement) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและสามารถทำงานด้วยความสุขและสนุกกับการทำงาน (Cartwright, 2006) และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นอกจากนี้ บรรยากาศในองค์กร (Organizational Climate) ยังเป็น

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (Groen, Wouters & Wilderom, 2017) หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี ยิ่งช่วยทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถทำผลงานให้ออกมาดียิ่งขึ้น (“Jobs DB เผย 10 สุดยอดองค์กร”, 2560) ที่สำคัญนอกจากจะช่วยรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรแล้ว ยังเป็นปัจจัยดึงดูดความสนใจของบุคคลากรที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมทำงานกับองค์กรอีกด้วย (Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2014)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่สนใจได้ นำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับของการศึกษา

1.3.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างๆ และผู้ที่สนใจนำไปเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรและนำไปปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นและทำให้พนักงานมีความเข้าใจอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ผู้อื่น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการกำหนดนโยบายและวิธีการในการปรับปรุงและส่งเสริมในการทำงานให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่ดีต่อองค์กรและมีการพัฒนาคุณภาพ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร

1.3.3 ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร เพื่อให้นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปใช้ต่อยอดในการศึกษาต่อไป

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ค้นคว้าวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

ในอดีตมีความเชื่อว่า คนจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีสติปัญญาที่เฉลียวฉลาด และคนทั่วไป มักจะมองความเฉลียวฉลาดในแง่ของความคิดอ่าน การคิดริเริ่ม ความมีเหตุผล การรู้จักวางแผน ความคิดรวบยอด ความจำ ซึ่งความเฉลียวฉลาดในแง่มุมเหล่านั้น มีแบบทดสอบทางจิตวิทยาที่ได้รับ การพัฒนามาเป็นเวลานานหลายแบบ และให้ผลสรุปออกมาในรูปของไอคิวหรือความฉลาดทาง สติปัญญา โดยสรุปว่า คนที่มีไอคิวสูง (Intelligence Quotient: IQ) คือ คนฉลาด และคนฉลาดควรจะประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงานหรือด้านอื่นๆ ที่บุคคลเหล่านั้นสนใจจะทำ แต่จากการศึกษาทางจิตวิทยา พบว่า มีคนที่มีไอคิวสูงจำนวนมากประสบความล้มเหลว ทั้งทางด้านการงานและชีวิตครอบครัว ดังนั้น ต่อมา นักจิตวิทยาจึงให้ความสนใจและศึกษาในปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความสำเร็จ โดยพบว่า ยังมีปัจจัยเกี่ยวกับความฉลาดอีกรูปแบบหนึ่ง ที่เรียกว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นทักษะเฉพาะตนที่สามารถสร้างขึ้นและพัฒนาได้ด้วยตนเอง และนำไปสู่การค้นพบความสามารถของตนเองที่จะส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในด้านการงานและครอบครัว ชีวิตส่วนตัวและชีวิตสังคม เพราะจะสร้างให้ตนเองเกิดความเข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง และรู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ปรากฏภายนอกได้อย่างเหมาะสม การปลูกฝังทักษะทางด้านความฉลาดทาง อารมณ์ควรเริ่มที่ตนเองก่อนเป็นสำคัญ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นแนวคิดของ Mayer & Salovey (1997) ซึ่งได้บัญญัติคำว่า Emotional Intelligence ขึ้นมาเป็นคนแรก แต่ความฉลาดทางอารมณ์เริ่มเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง เมื่อ Goleman (1995) ได้เขียนหนังสือเรื่อง Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ ทำให้คนเริ่มสนใจในความสำคัญของอารมณ์ว่า เป็นส่วนสำคัญของความฉลาดและความสำเร็จในชีวิต

จากผลการศึกษาในอดีต พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ทราบถึงศักยภาพของตนเอง และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออก

อย่างมีประสิทธิภาพสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เข้าใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานและส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (Dhani & Sharma, 2017) นอกจากนี้ สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ และ Costa, Ripoll, Sanchez & Carvalho (2012) พบว่า ปัจจุบันการประเมินผลการรับรู้ความฉลาดทางอารมณ์ ได้ทำการวัดด้วย การดัดแปลงมาจากเครื่องมือที่มีชื่อว่า The Trait Meta-Mood Scale (TMMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ พยากรณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตและสุขภาพจิต สำหรับงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจปัจจัยความ ฉลาดทางอารมณ์ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความชัดเจน และด้านการซ่อมแซม ของความสุขทางจิตใจ ในแต่ละบุคคล หลังจากที่มีการควบคุมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของตนเอง เช่น ข้อมูลส่วน บุคคล (อายุ เพศ วัฒนธรรม) และโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผลการศึกษาพบว่า ขนาดความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม โดยเฉพาะอย่าง ยิ่งด้านความชัดเจนและด้านซ่อมแซม คิดค่าความแปรปรวนของตัวแปรความสุขทางจิตใจมีค่าอยู่ในระดับสูงกว่าประสิทธิภาพของตนเองและลักษณะทางสังคมและประชากร การค้นพบเหล่านี้ให้การสนับสนุนสำหรับความถูกต้องของการรับรู้ความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มเติม และแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์นำไปสู่การเกณฑ์เป็นอยู่ที่ดี มีความสำคัญเป็นอิสระจากโครงสร้างที่รู้จักกันดีเช่นประสิทธิภาพของตนเอง

2.1.2 ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competency)

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2549) ได้ให้ความหมายความสามารถในการสื่อสาร ไว้ว่า เป็นความสามารถในการใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเป็นกระบวนการที่มนุษย์เชื่ออมโยงความรู้สึก และความนึกคิดให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองซึ่งกันและกัน โดยการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ อาทิข่าวสารข้อมูลหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือทางเลือกต่างๆ จากผู้ส่งสารไปที่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการ หนึ่งในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน เพื่อให้เกิดการตอบสนอง การชักจูง การรับรู้เปลี่ยนพฤติกรรม เปลี่ยนทัศนคติหรือเกิดความเข้าใจตามที่พึงประสงค์เพื่อให้ผู้ พูดได้แสดงความรู้สึก และอารมณ์นำไปสู่การผ่อนคลายความกดดัน ความเครียด ได้ระบายนึกคิด ความรู้สึก ได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ออกมา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารขององค์กร ซึ่งการสื่อสารขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารในหมู่

สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่ การสื่อสารขององค์กร มีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยการสื่อสารจะ เป็นเสมือนตัวกลาง โดยอาจจะสื่อสารผ่านทางข้อมูลสัญลักษณ์ข่าวสาร และเครื่องหมายต่างๆ กลับมายังผู้ส่งสารแทน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการบริหารด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และจากการศึกษา พบว่า ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีผลเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังพบเพิ่มเติมว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Yu & Ko, 2017)

2.1.3 ความผูกพันในงาน (Job Engagement)

Sheldon (1971) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการที่มีต่อองค์การเป็นการประเมินองค์การในทางบวก ทัศนคติหรือความรู้สึกจะเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้นกับองค์การ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันและผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ จะตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย Buchanan (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความผูกพันทางใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่างๆขององค์การ รวมถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ความเกี่ยวพันกับองค์การและความจงรักภักดีต่อองค์การ Kahn (1990) ได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันของพนักงานว่าเป็นการแสดงออกทาง จิตวิทยาของสมาชิกในองค์การที่มีต่องานและองค์การ เมื่อพนักงานหรือสมาชิกในองค์การได้ปฏิบัติ ตามกฎขององค์การและยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน ก็จะแสดงออกมา ทางด้านพฤติกรรม การนึกคิดและทางความรู้สึกและการแสดงออกมาระหว่างที่ทำงาน

มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ความผูกพันขององค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า ออกจากงานได้ ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานและค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันองค์การเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ความผูกพันองค์การเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการ ของพนักงานกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ และช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและความผูกพันองค์การของตนนั่นเอง ส่วน ชัยทวี เสนะวงศ์ (2559) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง ผู้บริหารและพนักงานในการที่จะพัฒนา

หรือสร้างให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การแล้ว พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์การอยู่ตลอดเวลา พนักงานเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเท ร่วมมือในการ ปรับปรุงงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกต่อองค์การที่ตนเองอยู่ โดยยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ รวมทั้งจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเองอยู่ และต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (Cartwright & Holmes, 2017) นอกจากนี้ ผลการศึกษาในอดีตโดย ดวงกมล เนตรสวัสดิ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน ปัจจัย การรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร และด้านจิตใจ และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

2.1.4 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

Strauss & Sayles (1991 อ้างใน สุบิน รักเหล่า, 2545) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจในการที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ Morse (1955 อ้างใน นัยนา สุภัคธนาการ, 2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการ ทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้ เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความ ต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ส่วน Vroom (1924 อ้างใน อธิตานันท์ ลิ้มสังคมเลิศ, 2551) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ และ ทัศนคติในการทำงานสามารถที่นำมาใช้แทนกันได้ เนื่องจากทั้งสองอย่างนี้หมายถึงผลที่เกิดจากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นๆ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติ ด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น Smith (1965 อ้างใน อธิตานันท์ ลิ้มสังคมเลิศ, 2551) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน ไว้ว่า การที่บุคคลได้เข้าร่วมในองค์การ แล้วมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจเพื่อ ผลักดันให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแสดงถึงระดับความ พึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานนั้น ว่างานมีการตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) กล่าว

ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของ บุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ และจากการศึกษาของ ชัยนรินท์ ไชยวัฒน์รวี และนิตนา ฐานิตธนกร (2561) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงาน ในขณะที่อิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.5 บรรยากาศภายในองค์กร (Organizational Climate)

Gibson (2008, p. 8) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้นๆ เข้าใจ รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม บรรยากาศองค์กรจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน Litwin & Stringer (1968, p. 21) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งรับรู้ด้วยบุคลากรในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร Gilmer & Deci (1977) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะต่างๆที่ ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น Haiman (1978) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง สิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้น ซึ่งบรรยากาศองค์กรสร้างขึ้นได้ด้วยหัวหน้างาน สามารถปรับปรุงได้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของบุคคลในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ นิภา แก้วศรีงาม (2532) สรุปว่า บรรยากาศองค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่การมีการบังคับบัญชา ที่ดีการที่สมาชิกองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีรวมทั้งการที่องค์กรในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ Litwin & Stringer (1968) ชี้ให้เห็นบรรยากาศองค์กรว่า มีประโยชน์ในการเชื่อมโยงระหว่างลักษณะต่างๆ ขององค์กรที่

มองเห็นได้เช่น วิทยาการแบบผู้นำ กฎระเบียบกับแรงจูงใจและ พฤติกรรมของพนักงานเข้าไว้ด้วยกัน เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังกล่าวไว้ด้วยว่า องค์กรที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจ บุคลากรในองค์กรต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความริเริ่ม เป็นสิ่งไม่พึงประสงค์สำหรับองค์กรที่มีบรรยากาศร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์กร สภาพบรรยากาศองค์กรที่มุ่งประสานสัมพันธ์ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์กร เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์กรที่มีบรรยากาศ มุ่งผลสำเร็จของงาน บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และผลผลิตสูง บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานสูงงานจะบรรลุผลสำเร็จสูง ดังนั้น บรรยากาศในองค์กรที่ดี ผู้บริหารและบุคลากรมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีการจัดกิจกรรมภายในด้านมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัทมีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุของค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน (Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2014)

2.1.6 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

Motowidlo (2003) กล่าวว่า พนักงานองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในงานโดยไม่หวังผลตอบแทน และเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีอำนาจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วน อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกรม (2542) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การ ทำให้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผลพนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะคงไว้ และส่วนใดควรจะปรับปรุง พนักงานที่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้ว ก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่อองค์การมากน้อยเท่าใดจะหาวิธีส่งเสริมรักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำงานในหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานอื่น จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์การยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็จะไม่สามารถพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

ทั้งนี้ ความสำเร็จขององค์การมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนจะทำให้รู้ว่า พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอยู่ในระดับใดมีจุดเด่นและจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์การจะได้หาทางปรับปรุง

หรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการบริหารงานดังที่กล่าวมาข้างต้น หน่วยงานต่างๆ จึงได้มีการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน อย่างไรก็ตาม วิธีการที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสม และเกิดประสิทธิผลอย่างจริงจังแก่หน่วยงานต่างๆ มิใช่เรื่องง่าย เนื่องจากขนาด ประเภท และลักษณะของหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาต่างๆ ติดตามมาภาย หลังจากที่นำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ Groen, Wouters & Wilderom (2017) พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงพนักงานเกิดความรู้สึกต้องการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด และมีความรู้สึกยินดีอย่างยิ่งหากสามารถทำงานบรรลุทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของงานก่อนระยะเวลาที่กำหนด

2.2 สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

2.2.1 ความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.2 ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.3 ความผูกพันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

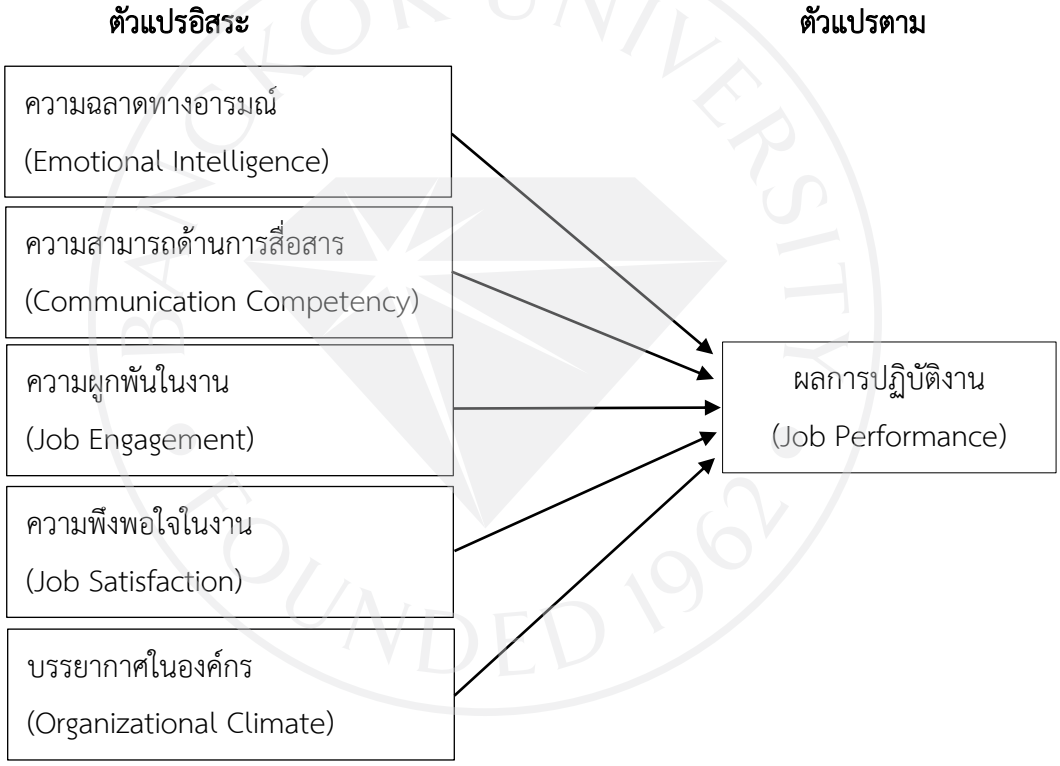
2.2.4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.2.5 บรรยากาศในองค์กรอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดของงานวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถด้านการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

3.1 การออกแบบงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยแบบสอบถามปลายปิดที่สร้างจากการทบทวนงานวิจัยในอดีตและผ่านการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อมุ่งค้นหาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competency) ความผูกพันในงาน (Job Engagement) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และบรรยากาศในองค์กร (Organizational Climate) ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการทดสอบแบบสอบถามกับตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และคำนวณหาค่า Partial R^2 เพื่อนำไปประมาณค่าขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป G*Power ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) ผ่านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพจากนักวิจัยจำนวนมากสำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างให้ถูกต้องและทันสมัย (Howell, 2010 และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) จากการประมาณค่าตัวอย่าง โดยมีค่า Partial R^2 เท่ากับ 0.0925142 และขนาดอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ 0.1019456 คำนวณจากค่าตัวอย่าง 40 ชุด ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทหนึ่ง (α) เท่ากับ 0.05 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 5 อำนาจการทดสอบ (1-β) เท่ากับ 0.95 (Cohen, 1962) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Total Sample Size) จำนวน 200 ตัวอย่าง

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อสุ่มเลือก 1 เขต เป็นตัวแทนเขตจากแต่ละกลุ่มเขตการปกครองกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง

2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา

3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และเขตบางเขน

4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ

5. กลุ่มกรุงธนเหนือและใต้ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2560)

จากการสุ่มจับฉลากเลือกตัวแทนของแต่ละกลุ่มเขตการปกครอง ได้ 5 เขต ดังนี้

1. กลุ่มกรุงเทพกลาง คือ เขตดินแดง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ คือ เขตคลองเตย
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ คือ เขตลาดพร้าว
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก คือ เขตบางกะปิ
5. กลุ่มกรุงธนเหนือและใต้ คือ เขตบางรัก

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากเขตที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ประชากรทั้งหมดที่จะทำการสุ่มตัวอย่าง คือ 200 คน ซึ่งจะได้สัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละเขตจากการคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3.1: พื้นที่ในการลงสนามเก็บแบบสอบถามและจำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

เขต	บริเวณที่เก็บแบบสอบถาม	จำนวน ประชากร*(คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
1. เขตดินแดง	อาคารภคินท์	70,782	(70,782x 200)
	อาคารสุทธิสาร		÷ 516,892 = **27**
2. เขตคลองเตย	อาคารมโนรม	103,528	(103,528x 200)
	เอส.เอส.พี. ทาวเวอร์ 2		÷ 516,892 = **40**
3. เขตลาดพร้าว	ชินวัตร ทาวเวอร์ 3	120,681	(120,681x 200)
	อาคารพร้อมพันธ์		÷ 516,892 = **47**
4. เขตบางกะปิ	อาคารฤทธิ์รัตน	148,030	(148,030x 200)
	อาคารจิตต์อุทัย		÷ 516,892 = **57**
5. เขตบางรัก	อาคารอับดุลราฮิม เพลซ	73,871	(73,871x 200)
	อาคารยูไนเต็ด ทาวเวอร์		÷ 516,892 = **29**
	รวม	**516,892**	**200**

*ข้อมูล ณ มิถุนายน 2560

ที่มา: ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). *สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน.* สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php.

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดกรองตัวอย่างโดยใช้คำถามคัดกรอง (Screening Question) ว่า “ท่านเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือไม่” หากตัวอย่างตอบว่า “ใช่” ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือและเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ณ บริเวณหน้าอาคารสำนักงานในเขตต่างๆ ที่สุ่มได้จากขั้นตอนที่ 1 จนครบจำนวนที่กำหนดไว้ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

3.3 เครื่องมือสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถามตรงกันและมีเนื้อหาครบถ้วนที่จะใช้สอบถาม ทั้งนี้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่า ตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร และตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามตามหลักวิชาการ

3.3.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure–undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล และได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน (ดังแสดงในภาคผนวก ก) ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่งไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ใช้มาตราประมาณค่า ในการให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ใช้มาตราประมาณค่า ในการให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มาก

ที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

3.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้คือ

3.3.3.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

3.3.3.2 การตรวจความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนแบ็ช (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ชของแบบสอบถาม

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนแบ็ช			
	ข้อ	กลุ่มทดลอง(n = 40)	ข้อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 200)
ความฉลาดทางอารมณ์	5	0.727	5	0.818
ความสามารถในการสื่อสาร	4	0.848	4	0.869
ความผูกพันในงาน	5	0.856	5	0.856
และความพึงพอใจในงาน	5	0.864	5	0.806
บรรยากาศในองค์กร	5	0.756	5	0.824
ผลการปฏิบัติงาน	4	0.885	4	0.925

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 40 ชุด พบว่า คำถามแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.727 - 0.885 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ชุด มีระดับความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.806 - 0.925 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของครอนแบ็ชของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

3.4 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ซึ่งได้นำไปใช้เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูล โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติและมาตรวัดจัดลำดับ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร กับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน ที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สถิติวิเคราะห์นี้ เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\acute{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_kX_k$$

เมื่อ $\acute{Y}$ คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$b_1,\ldots,b_k$ คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

$X_0,\ldots,X_k$ คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 และมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่ทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.5 ดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 200)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	87	43.5
	หญิง	113	56.5
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	7	3.5
	20 – 29 ปี	91	45.5
	30 – 39 ปี	51	25.5
	40 – 49 ปี	39	19.5
	50 ปี ขึ้นไป	12	6.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 200)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	8.5
	ปริญญาตรี	135	67.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	48	24.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	11	5.5
	15,001-25,000 บาท	64	32.0
	25,001-35,000 บาท	72	36.0
	35,001-45,000 บาท	35	17.58
	45,001 บาท ขึ้นไป	18	9.0
ประสบการณ์ในการทำงาน	น้อยกว่า 3 ปี	67	33.5
	3-6 ปี	95	47.5
	7-9 ปี	31	15.5
	มากกว่า 9 ปี	7	3.5
ระยะเวลาการทำงานใน	น้อยกว่า 5 ปี	141	70.5
องค์กรปัจจุบัน	5-10 ปี	51	25.5
	มากกว่า 10 ปี	9	4.5

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความความของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญ

R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์

S.E. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

b หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ

ß หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

Tolerance หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

VIF หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.2: การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ผลการปฏิบัติงาน						
			b	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	-	.219	.185	-	.833	.405	-	-
ความฉลาดทางอารมณ์	3.273	.556	.495	.065	.479	4.592	.000*	.568	1.247
ความสามารถในการสื่อสาร	3.321	.582	.315	.063	.311	5.603	.002*	.541	3.977
ความผูกพันในงาน	3.303	.645	.094	.078	.089	1.231	.219	.421	3.916
ความพึงพอใจในงาน	3.326	.638	.297	.056	.286	3.136	.015*	.475	3.131
บรรยากาศในองค์กร	3.321	.582	.275	.062	.219	2.592	.027*	.430	2.231

R^2 = .651, F= 111.312, *p<0.05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ (Sig. = .000) ความสามารถในการสื่อสาร (Sig. = .027) ความพึงพอใจในงาน (Sig. = .015) และบรรยากาศในองค์กร (Sig. = .002) โดยความฉลาดทางอารมณ์ (β = .479) มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสาร (β = .331) ความพึงพอใจในงาน (β = .286) และบรรยากาศในองค์กร

(ß = .216) ตามลำดับ ส่วนความผูกพันในงาน (Sig. = 0.816) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด R^2 =.651 แสดงให้เห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรสามารถพยากรณ์อิทธิพลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 65.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 44.9 เป็นผลสืบเนื่องจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา

เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยที่ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระกันไม่เป็นจริง จึงทำให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity ซึ่งการเกิดปัญหา Multicollinearity จะทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยเปลี่ยนไป เมื่อมีตัวแปรอิสระในสมการเพิ่มขึ้น และทำให้สัมประสิทธิ์ความถดถอยมีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) ดังนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอยควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนว่า แต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

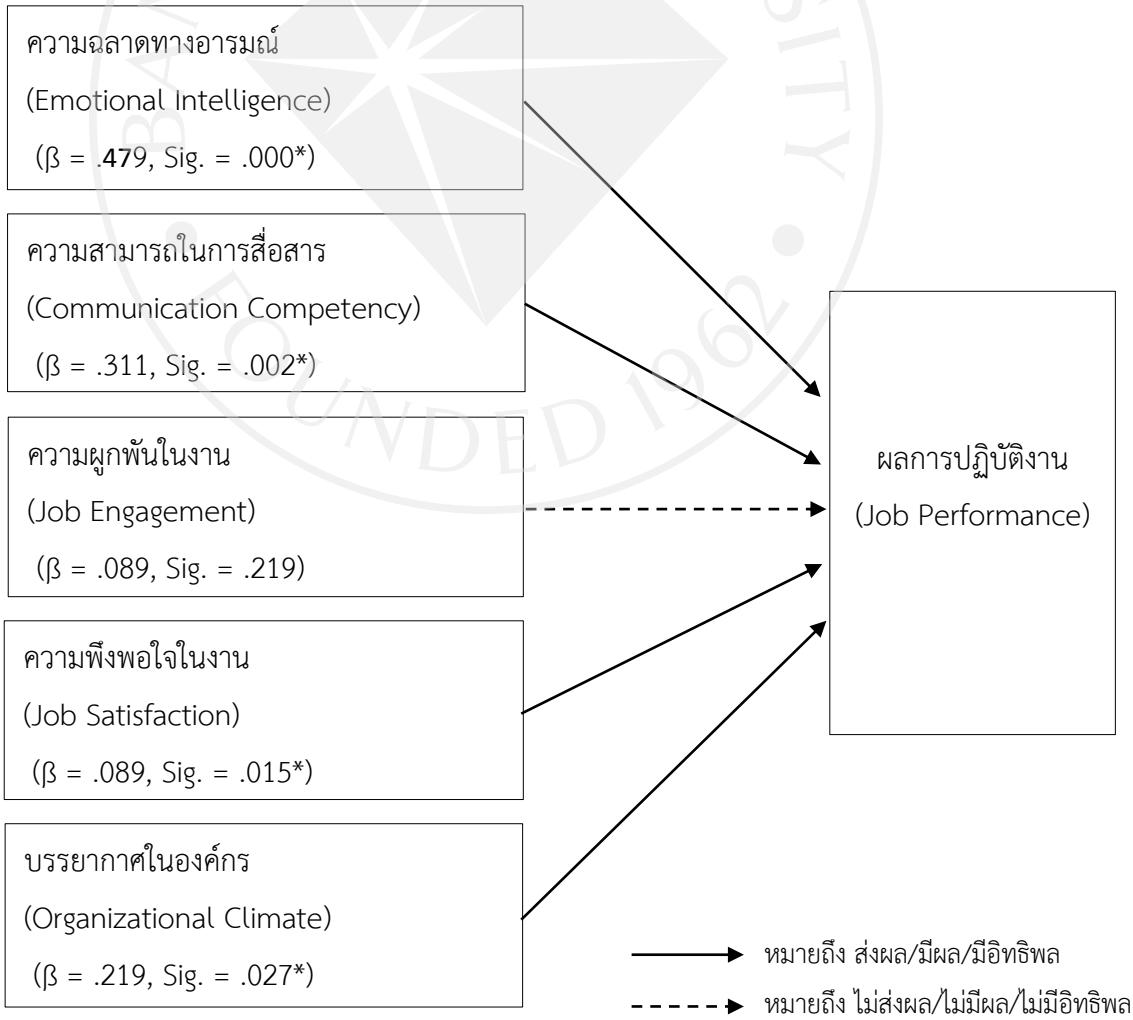
ทั้งนี้ ค่า Tolerance มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ .421-.568 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำคือ > 0.40 (Allison, 1999) แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และจากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Zikmund, Babin, Carr & Griffin, 2013, p.590) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.247–3.977 ซึ่งจึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ (X_1) ความสามารถในการสื่อสาร (X_2) ความผูกพันในงาน (X_3) ความพึงพอใจในงาน (X_4) และบรรยากาศในองค์กร (X_5) ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้ จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายผลการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

Ý (ผลการปฏิบัติงาน) = .219 + .495 (ความฉลาดทางอารมณ์) + .315 (ความสามารถในการสื่อสาร) +.297 (ความพึงพอใจในงาน) + .275 (บรรยากาศในองค์กร)

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของความฉลาดทางอารมณ์ เท่ากับ .495 ความสามารถในการสื่อสาร เท่ากับ .315 ความพึงพอใจในงาน เท่ากับ .297 และความสามารถในการสื่อสาร เท่ากับ .275 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับผลการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน โดยหากเพิ่มปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเป็น .495 หน่วย หากเพิ่มปัจจัยความสามารถในการสื่อสาร 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเป็น .315 หน่วย หากเพิ่มปัจจัยความพึงพอใจในงาน 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเป็น .297 หน่วย และหากเพิ่มปัจจัยบรรยากาศในองค์กร 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ คงที่ ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเป็น .275 หน่วย ซึ่งผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: สรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน



จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
1. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
3. ความผูกพันในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
5. บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5
การอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนและพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 200 คน ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Statistics Version 20.0 สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีและมีระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ส่วนใหญ่ทำงานน้อยกว่า 5 ปี

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันในงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กร ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ ทราบถึงศักยภาพของตนเอง และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง เข้าใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานและส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร (Dhani & Sharma, 2017) โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับสุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากความสามารถในการสื่อสารของพนักงานที่สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีผลเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังพบเพิ่มเติมว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Yu & Ko, 2017)

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่ทำงานในองค์กรไม่นานจึงไม่เกิดความผูกพันในงาน โดยผลการวิจัยครั้งนี้ ขัดยังกับผลการศึกษาในอดีตโดย ดวงกมล เนตรสวัสดิ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) พบว่า ปัจจัยที่

ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านค่าตอบแทน ปัจจัย การรับรู้บรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรและด้านจิตใจ และปัจจัยสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีความรู้สึกพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และองค์กรให้ความสำคัญกับงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ บริษัทมีกฎระเบียบที่ชัดเจนส่งผลให้พนักงานรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และสบายใจที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยนรินท์ ไชยวัฒน์รวี และนิตนา ฐานิตธนกร (2561) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงาน ในขณะที่อิสระในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทที่พนักงานเอกชนทำงานนั้นมีการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีบรรยากาศในองค์กรที่ดี ผู้บริหารและบุคลากรมีความพยายามในการลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีการจัดกิจกรรมภายในด้านมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัทมีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุของค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน (Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2014)

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ผู้บริหารองค์กรเอกชนควรให้ความสำคัญกับ

ปัจจัยปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความความพอใจและประทับใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน พนักงานทุกๆ คนจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นและยังมีผลงานที่สร้างสรรค์พัฒนาให้องค์กรได้อีกในด้านต่างๆ ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นด้วย

ปัจจัยรองอันดับสอง คือ ปัจจัยความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน โดยให้มีการพัฒนาทักษะการสื่อสารการประสานงานของพนักงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยรองอันดับสาม คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการจัดการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทั้งเรื่องความปลอดภัย เครื่องมือที่ใช้ในสถานที่ทำงานต้องพร้อมและอยู่ในสภาพที่ดีเสมอ มีกฎระเบียบที่ชัดเจน พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน องค์กรก็จะน่าอยู่ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่

ปัจจัยรองอันดับสี่ คือ ปัจจัยบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้บริหารควรลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง มุ่งทำให้เกิดวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความเจริญต่อส่วนรวมในวงกว้างและระยะยาว ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการช่วยกันตัดสินใจกับเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขรวมถึงทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งศึกษาเฉพาะเจาะจงเพียงพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยหรือผู้ที่สนใจควรศึกษาการวิเคราะห์โมเดลมิมิค (Multiple Indicators And Multiple Causes: MIMIC model) มาใช้ในการศึกษาตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรแฝงได้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการแก้จุดอ่อนของ

วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ รวมถึงเป็นการขยายงานวิจัยให้มีขอบข่ายที่กว้างขวางมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยแบบระยะยาว (Longitudinal Study) ที่มีการวัดตัวแปรตามซ้ำหลายๆ ครั้งในช่วงระยะเวลาที่ยาวออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.4.2 นักวิจัย นักวิชาการ และผู้ที่สนใจควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ความรู้สึกที่ได้รับการสนับสนุน (Feeling of Being Supported) การตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ (Fulfillment of Socio-Emotional Needs) เป็นต้น

5.4.3 สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำข้อมูลนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคต เพื่อจะได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะอย่างไร และทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบผล และตั้งสมมติฐานเปรียบเทียบผลการศึกษา เพื่อให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยทวี เสนะวงศ์. (2559). *การผูกใจพนักงาน (Employee Engagement).* สืบค้นจาก https://www.gotoknow.org/posts/114919.

ชัยนรินท์ ไชยวัฒน์รวี และนิตนา ฐานิตธนกร. (2561). การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 56.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงกมล เนตรสวัสดิ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ปัจจัยการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความผูกพันต่อ องค์กร และสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2558*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ*. สืบค้นจาก http://edserv.nida.ac.th/main/images/download/3.pdf.

นพวรรณ จุลกนิษฐ. (2560). *เผย 10 สายงานที่มีเงินเดือนมากที่สุด.* สืบค้นจาก https://th.jobsdb.com/thth/articles/สายเงินเดือนมากสุด.

นัยนา สุภัคธนาการ. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหาร บริษัท เนชั่นไวด์ประกันชีวิต จำกัด (เชียงใหม่).* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิภา แก้วศรีงาม. (2552). *จิตวิทยาองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแห่ง.

บริษัทที่กลุ่มคนรุ่นใหม่อยากทำงานด้วยมากที่สุดในปี 2017. (2560). *มาร์เก็ตติ้ง อุปส์*. สืบค้นจาก https://www.marketingoops.com/exclusive/professional-development/top-50-companies-for-geny-2017.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

มงคล อุดมชัยพัฒนากิจ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). ทักษะชีวิต บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). *สถิติจำนวนประชากรและบ้าน ณ ฐานข้อมูลปัจจุบัน*. สืบค้นจาก http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). *การวิเคราะห์พหุระดับ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา และนิตนา ฐานิตธนกร. (2558). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุบิน รักเหล่า. (2545). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน หลังการนำ ISO9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อธิตานันท์ ลิ้มสังคมเสิศ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความ พึงพอใจในงานของพนักงาน และความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการ จัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิตสัชฌุกรม. (2542). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.

Allison, P. D. (1999). *Multiple regression: A primer.* Thousand Oaks, CA: Pine Forge.

Berlo, D. K. (1960). *The process of communication.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of manager in Work organization. *Administrative Science Quarterly, 19*(40), 533- 546.

Cartwright, S., & Holmes, N. (2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review, 16*(2), 199–208.

Chaudhary, R., Rangnekar, S., & Barua, M. K. (2014). Organizational climate, climate strength and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 133*, 291 – 303.

Cohen, J. (1962). The statistical power of abnormal-social psychological research: A review. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 65*(3), 145-153.

Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic.

Costa, H., Ripoll, P., Sánchez, M., & Carvalho, C. (2012). *Emotional intelligence and self-efficacy: effects on psychological well-being in college students. The Spanish Journal of Psychology*, *16*, E50.

De Vaus, D. A. (2014). *Surveys in social research* (6th ed.). New York: Routledge.

Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of emotional intelligence on job performance of IT employees: A gender study. *Procedia Computer Science, 122*, 180–185.

Gibson, L. J. (2008). *Cellular solids: Structure and properties*. Oxford: Pergamon.

Gilmer, B., & Deci, E. L. (1977). *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ.* New York: Bantam Books.

Groen, B. A. C., Wouters, M. J. F., & Wilderom, C. P. M. (2017). Employee participation, performance metrics, and job performance: A survey study based on self-determination theory. *Management Accounting Research, 36*, 51–66.

Haiman, J. (1978). *Management.* Boston: Houghton Miffin Company.

Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 229*, 289 – 297.

Howell, D. C. (2010). *Fundamental statistics for the behavioral science* (7th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Jobs DB เผย 10 สุดยอดองค์กรในฝัน ประจำปี 2560 ทำอย่างไรจะดึงดูดคนเข้าร่วมงาน แนะปัจจัยบวกเสริมแกร่งองค์กรรักษาพนักงานเก่า. (2560). สืบค้นจาก https://th.jobsdb.com/th-th/articles/สุดยอดองค์กรในฝัน ประจำปี 2560.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*, 692-724.

Kalkavan, S., & Katrinli, A. (2014). The effects of managerial coaching behaviors on the employees' perception of job satisfaction, organizational commitment, and job performance: Case study on insurance industry in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 150*, 1137 – 1147.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate.* Boston: Harvard University.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York, NY: Basic Books.

Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12*, (pp. 39-53). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Sheldon, M. (1971). An empirical analysis of organizational identification. *Academy of Management Journal, 14,* 149 - 226.

Yu, S., & Ko, Y. (2017). Communication competency as a mediator in the self-leadership to job performance relationship. *Collegian, 24*(2017), 421–425.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9th ed.). Singapore: Cengage Learning.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันและความพึงพอใจในงาน และบรรยากาศในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 – 29 ปี ☐ 3) 30 – 39 ปี

☐ 4) 40 – 49 ปี ☐ 5) 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี ☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,000 – 25,000 บาท

☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท

☐ 5) 45,001 บาท ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1) น้อยกว่า 3 ปี ☐ 2) 3-6 ปี ☐ 3) 7-9 ปี

☐ 4) มากกว่า 9 ปี

6. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2) 5-10 ปี ☐ 3) มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	เห็นด้วยมากที่สุด ← → **เห็นด้วยน้อยที่สุด**				
ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EI)					
1. ท่านทราบถึงศักยภาพของตนเอง และมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านสามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม					
ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competency: CC)					
6. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานอื่นๆผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ◄——► เห็นด้วยน้อยที่สุด				
8. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน สามารถช่วยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความผูกพันในงาน (Job Engagement: JE))					
10. ท่านรู้สึกมีความผูกพันกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อพูดคุยเรื่องหน้าที่งานที่รับผิดชอบของท่านกับบุคคลภายนอก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีการกล่าวถึงหน่วยงานของท่านในทางที่เสื่อมเสีย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ท่านยินดีอย่างยิ่งที่จะทำงานและเกษียณอายุที่องค์กรแห่งนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. เหตุผลสำคัญข้อหนึ่งที่ท่านยังคงทำงานในตำแหน่งนี้ คือ ท่านรู้สึกมีความสุขและสนุกกับการทำงานนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction: JS					
15. ท่านชอบทำงานที่องค์กรแห่งนี้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานของตัวเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. ท่านรู้สึกพึงพอใจในชั่วโมงและลักษณะการทำงานของตนเอง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. ท่านรู้สึกพึงพอใจในระดับของเสรีภาพในการปฏิบัติงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งได้ตามความสามารถของท่านและได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
บรรยากาศภายในองค์กร (Organizational Climate: OC)					
20. องค์กรของท่านมีความพยายามในการลดช่องว่างของความ สัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ◄——► เห็นด้วยน้อยที่สุด				
21. องค์กรของท่านให้โอกาสพนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. องค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมภายในด้านมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัท	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. องค์กรของท่านมีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ◄——► เห็นด้วยน้อยที่สุด				
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานที่ท่านสามารถดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด ◄——► เห็นด้วยน้อยที่สุด				
28. ท่านมีความยินดีอย่างยิ่งหากท่านสามารถทำงานบรรลุทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของงานก่อนระยะเวลาที่กำหนด	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพัณณ์ชิตา รุ่งหิรัญธนากิตติ์	
Name & Last name	Miss Phanchita Runghiranthanakit	
วัน เดือน ปีเกิด	11 กุมภาพันธ์ 2521	
Date of Birth	February 11, 1978	
ที่อยู่	138/8 หมู่ 4 ต. คลองด่าน อ. บางบ่อ จ. สมุทรปราการ	
Address	138/2 moo 4 Khlong Dan, Bang Bo, Samutprakarn, Thailand 10550	
อีเมล	phanchitadang@hotmail.com	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาการบัญชี คณะบริหาร วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	
Education	Bachelor's Degree in Accounting, School of Business Administration, Bangkokthonburi University	
ประวัติการทำงาน	2553 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัท มารินเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด บริษัท เดอะเนเชอรัลบิวตี้ แอนด์คอสเมติก (ประเทศไทย) จำกัด
Work Experience	2014 – Present	Account manager Marinenginearing Co., Ltd. Thenaturalbautyandcosmetic (Thailand) Co., Ltd.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศุภัณณ์ชิตา รุ่งนิรัญธนากิตติ์ อยู่บ้านเลขที่ 138/8 หมู่ 4
ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง คลองด่าน
อำเภอ/เขต บางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10560
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200841
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -
คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ** ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ
ความคาดหวังทางอารมณ์ ความสามารถในการสื่อสาร ความผูกพันธ์และความพึงพอใจในงาน แสดงบทบาทสำคัญขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์"**)

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

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(นางสาวพัณณ์ชิตา รุ่งนิรัญธนกิตติ์)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร