การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

A Study of Emotion and Personality, Working relationship, Organizational culture factors affecting operating employees' quality of work life : A case study of generation Y employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang Districts

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

A Study of Emotion and Personality, Working relationship, Organizational culture factors affecting operating employees' quality of work life : A case study of generation Y employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang Districts

นวันธร ใจแคล้ว

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560

© 2561
นวันธร ใจแคล้ว
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาทร และเขตห้วยขวาง

ผู้วิจัย นวันธร ใจแคล้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
7 สิงหาคม 2561

นวันธร ใจแคล้ว. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (50 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานครทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลศึกษา พบว่าอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: อารมณ์และบุคลิกภาพ, สัมพันธภาพในการทำงาน, วัฒนธรรมการทำงาน, คุณภาพชีวิตการทำงาน

Jaiklaew, N. M.B.A., August 2018, Gradate School, Bangkok University.
A Study of Emotion and Personality, Working relationship, Organizational culture factors affecting operating employees' quality of work life : A case study of generation Y employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang Districts (50 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study the emotion and personality, working relationship, organizational culture factors affecting operating employees' quality of work life : A case study of generation Y employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang districts. The questionnaire set was used to be an instrument in order to collect data from 400 operating employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang districts. The statistics, which was used to report the data, was the descriptive statistics: frequencies, percentages, means and standard deviations, The simple regression analysis was used in order to analyze the data. It was found that the emotion and personality, working relationship and organizational culture affected operating employees' quality of work life : A case study of generation Y employees in Bangrak, Klongtoey, Sathon, and Huei Kwang districts with the statistical significance of 0.05 level.

Keywords: Emotion and Personality, Working Relationship, Organization, quality of work life

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงและครบสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะซึ่งท่านได้ชี้แนะ อบรม อธิบายข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยเหลือตรวจสอบความถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่อง ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา คำแนะนำ ความช่วยเหลือ การสนับสนุน ความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ มารดา ที่ให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมาโดยตลอด และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นกำลังใจให้เสมอมา จนกระทั่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี ข้าพเจ้าหวังว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

นวันธร ใจแคล้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	23
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 สมมติฐานการวิจัย	27
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	29
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	32
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	34
5.2 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	41

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก 43

ประวัติผู้เขียน 50

เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	26
ตารางที่ 4.1:	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง	30
ตารางที่ 4.2:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง	30
ตารางที่ 4.3:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง	31
ตารางที่ 4.4:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง	31
ตารางที่ 4.5:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง	31
ตารางที่ 4.6:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)	32
ตารางที่ 4.7:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)	32
ตารางที่ 4.8:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลวัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)	33

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย 6

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มคนอายุน้อยที่มีจำนวนมากขึ้นและกำลังเข้าสู่วัยทำงาน จะเห็นได้จากภาคธุรกิจหันมาทำความเข้าใจกับกลุ่มคน Generation Y มากขึ้น ไม่เว้นกระทั่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว พบว่า Generation Y เริ่มเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งในองค์กรปัจจุบันพบว่าการทำงาน มีกลุ่มคน 3 Generation คือ Baby Boomer Generation X Generation Y เป็นเรื่องที่มีความ ท้าทายในการบริหารคนที่มีความแตกต่างกัน รวมไปถึงการรักษาพนังงานที่มีความสามารถไว้ภายในองค์กรซึ่งจะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน กลุ่มคนทำงาน Generation Y มีความสำคัญต่อแวดวงธุรกิจอย่างมากเนื่องจากอายุที่กำลังเข้าสู่วัยทำงาน จะมาแทนที่ Generationที่กำลังถึงกำหนดปลดเกษียณ แต่ติดปัญหาตรงที่กลุ่มคน Generation Y จะมีลักษณะเฉพาะตัวคือ มีความเป็นตัวเองสูง ไม่เคารพผู้อาวุโส มีความอดทนที่ต่ำ มองโลกในแง่ดี ชอบการเปลี่ยนแปลง ท้าทายกฎระเบียบในองค์กร ซึ่งขัดแย้งกับการทำงานของกลุ่มคน Generationที่เข้ามาทำงานก่อนหน้านี้ ทำให้คุณภาพชีวิตในองค์กรต่ำไม่มีความสุขกับการทำงาน จิราพร พฤกษานุกูล (2553) กล่าวว่า คนทำงานรุ่น Baby Boomer และGeneration X มีทัศนติการใช้ชีวิตที่แตกต่างออกไปกับ Generation Y แต่ยังมีความคล้ายตรงที่การทำงานหนักหรือทุ่มเทให้กับงาน การสร้างรากฐานชีวิตที่ดีให้ตัวเองและครอบครัว ในขณะที่ระบบการจัดการองค์กร ค่าตอบแทนด้านกฎระเบียบต่างออกแบบมาเพื่อนำไปใช้ของคนทำงานรุ่น Baby Boomer และGeneration X แต่ไม่สามารถครอบคลุมรองรับการบริหารกับกลุ่มคน Generation Y ได้มีองค์กรได้เริ่มตะหนัก ปรับระบบเพื่อรองรับคน Generation Y สำหรับประเทศไทยมีหลายองค์กรปรับรูปแบบระบบการจ้างค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับชีวิต ทัศนคติ ของคนกลุ่มนี้ เพราะคนเหล่านี้มีประสิทธิภาพเด่นค่อนข้างมาก บวรนันท์ ทองกัลยา (2560) กล่าวว่า การบริหารงานกลุ่ม Generation Y เป็นเรื่องที่อยากเพราะลักษณะที่มีความเป็นตัวเองสูง ไม่ยึดมั่นในองค์กร ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ไม่สามารถเป็นฟันเฟืองหลักของธุรกิจไว้ได้นาน การดึงตัวของกลุ่ม Generation Y จะยอมเปลี่ยนงานต่อเมื่อได้รายรับที่มากกว่าบริษัทเดิมที่ทำอยู่ เพราะในทุกองค์กรเห็นว่า Generation Y ชอบการเติบโตของงานและรายได้ สุดท้ายก็ย้ายงานไปหาที่ใหม่ตำแหน่งใหม่ที่เติบโตสูงกว่า ประเด็นที่ออกจากที่ทำงานเดิมเพราะองค์กรมีภาวะผู้นำที่ดีไม่พอซึ่งปัญหามาจาก ความคิดเห็นไม่ตรงกับองค์กร ผูกพันธ์ต่ำ จนในที่สุดก็ออกจากงาน ดังนั้นจุดเริ่มต้นของการปรับเข้าใจกันโดย การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ให้ความท้าทายใหม่ นอกจากนี้ ทิพวัลย์ สินนิธิถาวร (2553) กล่าวว่า กลุ่มคน Generation Y เป็นกลุ่มที่ใช้

เทคโนโลยีมากขึ้นมีความสะดวกสบายให้กับตัวเอง ด้วยการใช้เทคโนโลยีมากจึงมองว่า การทำงานสามารถทำที่ไหน เมื่อไหร่ก็ได้โดยไม่ต้องเข้าไปทำงาน กำหนดส่งงานเมื่อไหร่จะส่งตามเวลาที่นัดหมาย ดังนั้นองค์กรที่ต้องการดึงดูดกลุ่มคน Generation Y มาทำงานด้วยต้องเข้าใจถึงอุปนิสัยของกลุ่มคนเหล่านี้ถึงจะสามารถดึงประสิทธิภาพต่าง ๆ ออกมาใช้ได้ โดยกลุ่มคน Generation Y เชื่อว่าการประสบความสำเร็จในชีวิตเกิดจากการต้องทำงานหนัก

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่ต้องพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับกลุ่มคน Generation Y เรื่องอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเน้นกลุ่มคน Generation Y ที่ทำงานอยู่ ในกรุงเทพมหานคร เขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธรและเขตห้วยขวาง ซึ่งเป็นเขตที่มีอัตราการจ้างงานที่มากที่สุด ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไข โดนจะมีประเด็นการศึกษาดังนี้

1.ด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Costa & McCrae (1992) กล่าวว่า ลักษณะของบุคลิกภาพได้แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีสติ ทฤษฎีและแนวคิดของ James & Lange (1984) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับจิตและสรีระ โดยอารมณ์เกิดจากบุคคลถูกเร้าด้วย สิ่งเร้า เหตุการณ์จากสถานการณ์ต่าง ๆ การเกิดปฏิกิริยางสรีระทำให้ก่อเกิดความรู้สึกอ่อนไหวหรือเกิดเป็นอารมณ์ด้วยเช่นกัน และ ทฤษฎีและแนวคิดของ Plutchik (1980) กล่าวว่าได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอารมณ์เชื่อว่ามีอารมณ์พื้นฐานอยู่ 8 อย่าง ความกลัว เศร้าใจ รังเกียจ ประหลาดใจ ยอมรับ รื่นเริง คาดหวัง และโกรธ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด และงานวิจัยของ จิตรวี มุสิกสุต (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์

2.ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) กล่าวว่า สัมพันธภาพการทำงานของตัวบุคคล จะประกอบไปด้วย 3 มิติคือ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการทำงานวิชาชีพเดียวกันเป็นลักษณะของมิตรภาพความเป็นเพื่อน อันก่อให้เกิดความสามัคคีกัน ทฤษฎีและแนวคิดของ Schultz (1960) กล่าวว่าความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นมีทั้งระดับพฤติกรรมและความรู้สึกการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมีระดับพฤติกรรม 3 ประการดังนี้ ความต้องการความเป็นพวกพ้อง ความต้องการมีอำนาจควบคุม และความต้องการความรักใคร่ชอบพอและ ทฤษฎีและแนวคิดของ Sullivan (1949) กล่าวว่า

พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากบุคคลมีความสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม การเปลี่ยนแปลงคือเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร และงานวิจัยของ กนกวรรณ ศรีทองสุก (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภานในเป็นตัวแปรกำกับ

3.ด้านวัฒนธรรมการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Robbins (1994) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งในวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีเวลาและสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ปรับวิกฤติให้เป็นโอกาสผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ ทฤษฎีและแนวคิดของ Hofstede (2012) กล่าวว่าปัจจัยหลัก ๆ ที่สามารถใช่เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมการทำงานต่าง ๆ ได้มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศ ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล และการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวกับการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น และทฤษฎีและแนวคิดของ Kluckhohn & Kelly (2010) กล่าวว่าวัฒนธรรมเป็นรากฐานการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม โดยบุคคลคนที่เป็นสมาชิกในองค์กรจะมีหลักการ ดำรงชีวิตหรือวิถีชีวิตที่เป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของตัวบุคคลเอง

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง งานวิจัยของ สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง และงานวิจัยของ อรณัส จิโนวัฒน์ (2557) คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.ด้านคุณชีวิตการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Walton (1973) กล่าวว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานจะแบ่งออกเป็น 8 ด้านด้วยกัน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสพัฒนา ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิตและด้านความเป็นประโยชย์ต่อสังคม ซึ่งทั้ง 8 ด้านเป็นสิ่งที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตการ

ทำงาน ทฤษฎีและแนวคิดของ House & Cumming (1980) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความสอดคล้องกันระหว่างความพอใจกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเป็นประสิทธิภาพภายในองค์กร มาจากความผาสุกในการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงาน และทฤษฎีและแนวคิดของ Skovan (1983) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีอยู่ 3 องค์ประกอบ การเคารพและยอมรับเป็นการยอมรับความสามารถของผู้อื่น การทำงานแต่ละวัน ทำงานร่วมกันในทุกวันทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การพัฒนาทั้งในด้านวิธีและการดำเนินการทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ธันวนี ประกอบของ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลสามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางโดยกำหนดวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

1.2.1 เพื่อศึกษาอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อศึกษาสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.3 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลอารมณ์และ

บุคลิกภาพ ข้อมูลสัมพันธภาพในการทำงาน ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน และข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมนาครโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมนาครทั้งหมด 4 เขต เนื่องจากทั้ง 4 เขต มีการจ้างงานหนาแน่นมากที่สุด ซึ่งได้แก่

1.เขตบางรัก

2.เขตคลองเตย

3.เขตสาธร

4.เขตห้วยขวาง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน -+5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 23 เมษายน ถึง 15 พฤษภาคม 2561 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านสัมพันธภาพในกาทำงาน

1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กรการทำงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

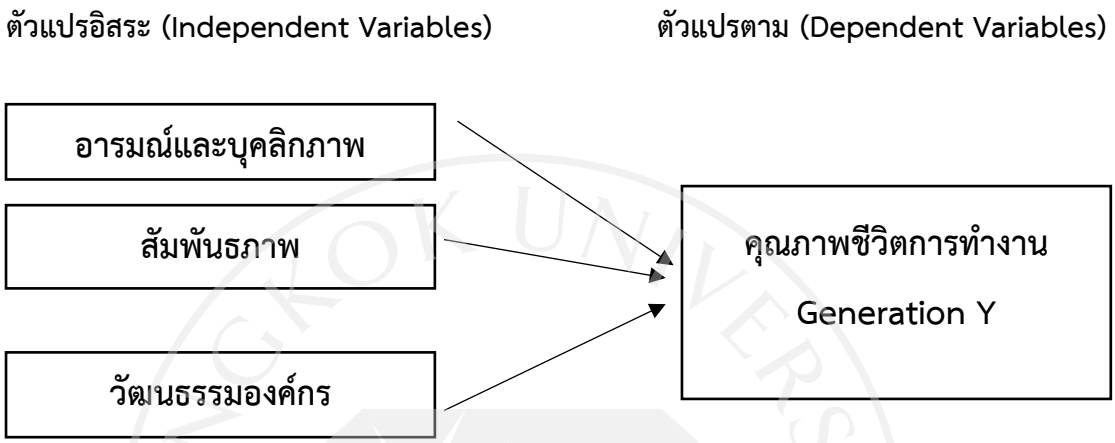
1.3.3.2.1 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม 1คือข้อมูลด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ กลุ่ม 2คือข้อมูลด้านสัมพันธภาพในการทำงาน กลุ่ม 3คือข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กรการทำงานและตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปนอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมติฐานการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

1.4.1.1 อิทธิพลของอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.4.1.2 อิทธิพลของสัมพันธภาพในการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.4.1.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรการทำงานที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เป็นข้อมูลที่สามารถระบุหรือยืนยันการเป็นบุคคลไม่ว่าทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือบอกเรื่องราวลักษณะตัวบุคลคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด แผนก และรายได้เฉลี่ย เป็นต้น

1.5.2 อารมณ์และบุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามปฏิกิริยาทางร่างกายจาก ภายนอกและภายใน เป็นลักษณะในรูปแบบของ ความรู้สึก เครียด หงุดหงิด กังวลใจ เกี่ยวกับการทำงาน ความคิด และพฤติกรรม

1.5.3 สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล เกิดความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อร่วมงาน เป็นความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และการไม่มีการแบ่งพรรคพวกเป็นสิ่งที่ดีต่อสัมพันธภาพในการทำงาน

1.5.4 วัฒนธรรมการทำงาน หมายถึง เป็นการยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ ของหน่วยงานภายในองค์กร มีความพยายามลดช่องว่าง ระหว่าง ลูกน้องและหัวหน้างานเพื่อพนักงานในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและเข้าใจในขอบเขตงาน หน้าที่ขององค์กรอย่างชัดเจน

1.5.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบกับความพอใจกับสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับในแต่ละครั้ง หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตของบุคลากรอย่างดีและพอใจกับระยะเวลาในการทำงานของหน่วยงาน

1.5.6 ประชากร หมายถึง ประชากร พลเมือง สัตว์ หรือสิ่งของที่แสดงความเป็นกลุ่ม หรืออยู่ร่วมกัน ในแต่ละหน่วยซึ่งมีลักษณะบางประการที่มีการกำหนดไว้เหมือนกัน

1.5.7 Generation Y หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ.2523 ถึง พ.ศ.2543 ซึ่งกลุ่มคนเหล่าจะเติบโตในยุคเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ตที่แพร่หลายแล้ว ลักษณะกลุ่ม Generation Y มีความเป็นตัวเองสูงไม่ชอบอยู่ในกรอบ ไม่ชอบเงื่อนไข เพราะคนกลุ่มนี้ต้องการความชัดเจนในการทำงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่านำไปแก้ไขปรับปรุง เกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน วัฒนธรรมการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ Generation Y

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนา นอกเหนือจากการศึกษาอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน วัฒนธรรมการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ Generation Y

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเรื่องวัฒนธรรมการทำงานภายในบริษัทเกี่ยวกับพนังงานปฏิบัติการ Generation Y

บทที่ 2
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของ Generation Y

ในเขตกรุงเทพมหานครมหานครมีทั้งหมด 50 เขต นางสาวแสงเดือน ตั้งธรรมสถิต (2559)กล่าวว่า จากการสำรวจค้นหาเขตในกรุงเทพมหานคร เขตที่มีการจ้างงานหนาแน่นมากที่สุดทั้งหมด 4เขต คือ เขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร เขตห้วยขวางซึ่งเป็นแหล่งออฟฟิศ ชุนชน การคมนาคมส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนงานด้วยเช่นกัน ซึ่งในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองซึ่งสังคมได้เกิดความหลากหลายในพฤติกรรมของมนุษย์อย่างเห็นได้ชัด พฤติกรรมดังกล่าวมากจากการเกิดของมนุษย์ที่ต่างยุคต่างสมัย บ่อยครั้งเกิดความไม่เข้าใจกันทำให้เกิดการสื่อสารที่ล้มเหลว ในการทำงานร่วมกัน ความแตกต่างในช่วงวัยของประชากรหรือที่เรียกกันว่า Generation Gap เป็นสิ่งสำคัญการเข้าใจความแตกต่างระหว่างช่วงวัยสังคมย่อมจะเกิดจากการประนอมมากกว่าเดิม ในช่วงแต่ละ Generation กลุ่มคนที่เกิดในช่วงเดียวกันจะได้พบเจอกับประสบการณ์ทางสังคม ประวัติศาสตร์ร่วมกัน เชื่อว่า ลักษณะของแต่ละวัยมีจุดเริ่มต้นจากการเลี้ยงดู ปัจจุบันสังคมไปมีคนอย่างน้อย 5 ช่วงวัยมีตามลำดับดังนี้ Generation T Generation B Generation X Generation Y และ Generation Z ซึ่งบุคคลที่กำลังเข้าสู่วัยทำงาน

ก็คือ Generation Y เป็นผู้ที่เกิดการพัฒนาเทคโนโลยี มีทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ และอินเตอร์เน็ต มีการระบุไว้ว่าส่วนใหญ่เกิดในพ.ศ.2524 ถึง พ.ศ.2543 เป็นบุคคลที่ชื่นชอบเทคโนโลยีเติบโตขึ้นมาท่ามกลางในยุคของเศรษฐกิจโลกกำลังเติบโตอย่างมาก Generation Y จะลักษณะในตัวเองเฉพาะคือ ชอบคิดนอกกรอบ มีความมั่นใจในตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบ ชอบการแสดงออก มีอิสระด้านความคิด กล้าถามทุกเรื่องที่ไม่เข้าใจ ไม่หวั่นไหวกับคำวิจารณ์ ซึ่งลักษณะเหล่านี้ทำให้กลุ่มคน Generation Y จะมีความสามารถในการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ได้อย่างดีเข้าใจง่ายหรือเป็นการคิดสร้างสรรค์ทำให้เกิดนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ใหม่ขึ้นมาบนโลกใบนี้เช่น Facebook ของ Mark Zuckerberg ก็เป็นกลุ่มคนนี้ ชอบทางด้านไอที ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ยังสามารถทำอะไรได้หลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน เป็นต้น กลุ่มคนเหล่านี้ยังมีไลฟ์สไตล์จะไม่เหมือนกลุ่มอื่นคือการรักษาความเป็นสมดุลชองชีวิต โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรเวลาทั้งเรื่องงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความสมดุลกัน จะให้ความสำคัญเรื่องความสนุกและความสุขกับเพื่อน ๆ กลุ่มคน Generation Y จะมีลักษณะการทำงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย เอาความคิดตัวเองเป็นหลัก ไม่ค่อยรับฟังจากผู้อื่นที่เป็นผู้ใหญ่กว่าในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับครอบครัว กลุ่มเพื่อน และตัวเองมากกว่าให้กับองค์กรที่ทำงานอยู่ กลุ่มเหล่านี้ไม่ชอบทำงานในออฟฟิศทำงานอยู่ที่บ้าน สนใจทางด้านลงทุนทำให้เพิ่มขึ้นมีทัศนคติที่ต้องการสร้างความมั่นคงให้เร็วที่สุดให้กับตัวเอง ดังนั้น Generation Y เป็นคนที่ไม่เหมือนใครใน Generation อื่น ๆ ทำให้การปรับตัวการทำงานไปได้อย่างล่าช้าจนเกิดการลาออกบ่อยเพราะเป็นอุปนิสัยของกลุ่มคนนี้ ที่อยากจะหาความมั่นคงที่เร็ว ไม่อยากเป็นลูกจ้าง อยากเป็นนายตัวเอง ชอบการลงทุนมากกว่าทำงานในออฟฟิศ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มคนเหล่านี้ในออฟฟิศแต่ละวันไม่มีคุณภาพชีวิตที่ดีจนเกิดการลาออกที่บ่อย การเข้ากันไม่ได้ระหว่างนายจ้างและพนักงานใหม่เกิดจากความคิดที่แต่ต่างกัน ทำให้บริษัทไม่มีคนมาทดแทน จนขาดพนักงาน

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Costa & McCrae (1992) กล่าวว่าลักษณะของบุคลิกภาพได้แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ 1.บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวคือ การตอบสนองต่อความเครียด สิ่งเร้าของตัวบุคคลมีแนวโน้มที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะตื่นตัว กังวล และเกรงใจ 2.บุคลิกภาพแบบแสดงตัวคือ บุคคลที่มีลักษณะสามารถอดทน อดกลั้นต่อสิ่งเร้าได้ดีเป็นบุคคลที่มีลักษณะแบบแสดงตัวสูง ชอบทำกิจกรรมมากมาย 3.บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างคือ เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ วิธีใหม่ ๆ บุคลิกภาพเปิดกว้างมีความสนใจที่หลากหาย ชอบเทคโนโลยี 4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอมคือ เป็นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ ดื้อดึง ระมัดระวัง ชอบแข่งขัน ก้าวร้าว แสดงออกต่อผู้อื่นในแบบของศัตรู 5.บุคลิกภาพแบบมีสติคือ เป็นบุคคลที่มีความพยายามมุ่งไปสู่

เป้าหมาย มีสติขยันหมั่นเพียร คิดทำอะไรต้องทำให้สำเร็จ เชื่อถือได้สามารถทำงานได้หลากหลาย ทฤษฎีและแนวคิดของ James & Lange (1984) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับจิตและสรีระ โดยอารมณ์เกิดจากบุคคลถูกเร้าด้วย สิ่งเร้า เหตุการณ์จากสถานการณ์ต่าง ๆ การเกิดปฏิกิริยาสรีระทำให้ก่อเกิดความรู้สึกอ่อนไหวหรือเกิดเป็นอารมณ์ด้วยเช่นกัน ผลการรับรู้การตอบสนองเกิดจากอารมณ์ที่แตกต่างกัน นักวิจัยส่วนใหญ่จะพบว่าปฏิกิริยาทางสรีระส่วนใหญ่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันแต่อารมณ์ที่แตกต่างกัน แต่ไม่ส่งผลต่อความรู้สึกเศร้าหรือเสียใจ อารมณ์เป็นผลจากปฏิกิริยาทางสรีระ แต่ไม่ได้หมายความว่าทฤษฎีนี้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ทางอารมณ์ได้เลยเพราะมีหลักฐานสนับสนุนในความสัมพันธ์ ระหว่างการตื่นตัวทางสรีระกับอารมณ์จากการทดลองรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น เศร้า โกรธ สุข กลัวเป็นต้น และทฤษฎีและแนวคิดของ Plutchik (1980) กล่าวว่าได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอารมณ์เชื่อว่ามีอารมณ์พื้นฐานอยู่ 8 อย่าง ความกลัว เศร้าใจ รังเกียจ ประหลาดใจ ยอมรับ รื่นเริง คาดหวัง และโกรธ แปรเปลี่ยนไปตามระดับของความเข้มข้นของอารมณ์ ส่วนในอารมณ์ที่ระดับความเข้มข้นน้อยนั้น จะไม่สามารถแยกออกได้เพราะเป็นอารมณ์ที่นอกเหนือจากพื้นฐานทั้ง 8 ชนิดและยังอาจผสมผสานกันเป็นอารมณ์ที่ซับซ้อนขึ้นไปอีก เช่นอารมณ์อิจฉาก็เป็นอารมณ์ที่ผสมผสานระหว่าง รัก เกียจ กลัว เป็นต้น

งานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด และเพื่อปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 320 คน วิเคราะห์โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, one-way-ANOVA และMultiple Liner regression ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุต่ำกว่า 30ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5ปี สถานภาพโสด และมีสถานะทางเศรษฐกิจรายรับเท่ากับรายจ่าย พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และระดับด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และพบว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จ

และความก้าวหน้าในอาชีพอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.497

งานวิจัยของ จิตรวี มุสิกสุต (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนังงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยการปรับตัวในการทำงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบุคลิกภาพและปัจจัยคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อปัจจัยการปรับตัวในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการใช้ทำวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นพนักงานในกลุ่มโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 399 คน แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่าความเชื่อมั่นถือได้เท่ากับ 0.956 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์ สัน และวิเคราะห์อิทธิพลโดยใช้สมการโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของพนักงาน สถิติเชิงสำรวจเพื่อการพัฒนามาตรวัดการปฏิบัติงานของพนักงานและ สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ต่ำกว่า – 5 ปี ใช้ ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพ ด้านลักษณะงานและด้านการปรับตัวในการทำงานเกือบทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีวามสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.184 ถึง 0.517 นอกจากนั้นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในลักษณะของบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานมีผลต่อการปรับตัวการทำงาน พบว่า มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 62.006 P-value เท่ากับ 0.084 ดัชนีระดับความกลมกลืน GFI มีค่าเท่ากับ 0.976 ส่วนค่า RMR เท่ากับ 0.009 แบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่าอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.17 > 0.05 และบุคลิกภาพอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.65 > 0.001 คำสำคัญคือ ลักษณะบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และการปรับตัวในการทำงาน

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) กล่าวว่าสัมพันธภาพการทำงานของตัวบุคคล ประกอบไปด้วย 3 มิติคือ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานวิชาชีพเดียวกันเป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน อันก่อให้เกิดความสามัคคีกัน และอธิบายเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานได้อีก 8 องค์ประกอบ 1.ความมั่นใจและ

ความไว้วางใจ (Confidence and Trust) หมายถึง พึ่งพาอาศัยกันและกัน การที่บุคคลตรงไปตรงมาซื่อตรงการยอมรับให้ได้เกิดความมั่นใจ การสร้างความไว้วางใจให้กับบุคคลอื่นไม่ได้เกิดขึ้นโดยง่าย แต่จะใช้เทคนิควิธีการที่อยู่บนพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลายมากกว่าความเข้าใจกัน บุคคลไม่ต้องบอกความรู้สึกกับบุคคลอื่นที่ตัวเองไม่ไว้วางใจหรือไม่หน้าเชื่อถือได้ 2.การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) หมายถึง เอื้อเฟื้อ เต็มใจช่วยเพื่อนทำงานมีความเห็นใจ เป็นสิ่งที่สำคัญมากไม่ควรนิ่งดูดายแม้เป็นงานหนักของผู้อื่น 3.การให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกัน(Mutual Support) หมายถึง การนับถือยอมรับซึ่งกันและกัน ความเต็มใจรับฟังจากผู้อื่น องค์กรจะมีความสามารถในการทำงานสูงขึ้นต่อเมื่อทุกกระบวนการของความต้องการในองค์กรนั้นได้การสนับสนุนซึ่งกันและก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมได้หลายลักษณะ 4.ความเป็นมิตรและรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) หมายถึง บุคคลมักจะหาคบกับบุคคลอื่นโดยเป็นสมาคมที่ตัวเองชื่นชอบเพื่อการสื่อสารที่เข้าถึงกันได้ง่าย ซึ่งบุคคลประเภทนี้ก่อเกิดเป็นมิตรและความรื่นรมย์เข้ากันได้ง่ายเป็นสิ่งที่ปรารถนากันมาก เช่น การมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน นับถือซึ่งกันและกันเพราะถ้าไม่มีมิตรหรือความรื่นรมย์ในการทำงาน บรรยากาศการทำงานจะไม่มีความสุข มีความตึงเครียด อึดอัด อาจถึงขั้นขาดความเป็นกันเองไม่เกรงใจกัน การเป็นมิตรและรื่นรมย์จึงเป็นองค์ประกอบอีกหนึ่งด้านที่ต้องให้ความสำคัญและยังต้องมีสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ตัวบุคคลต้องมีความกล้าแสดงออกจากความรู้สึกและปัญหาต่าง ๆ ต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองโดยไม่รู้สึกอึดอัดในเวลางาน 5.มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Effort Toward Goal Achievement) หมายถึง เป็นการทำงานแบบทีมหรือกลุ่ม ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และประโยชน์ในหลาย ๆ ประการ อันเนื่องจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานมีการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย การแลกเปลี่ยนพฤติกรรมในรูปแบบการแสดงออกภายในกลุ่มเกิดความยอมรับซึ่งกันซึ่งเป็นสัมพันธภาพที่ดีเยี่ยมต่อการทำงานเป็นทีม 6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และมีความสามารถในการประมาณค่า การริเริ่มสร้างสรรค์เป็นเรื่องของการคิดจินตนาการเชิงประยุกต์นำไปสู่สิ่งประดิษฐ์ใหม่บนโลกใบนี้ได้ เป็นความคิดในลักษณะ คิดได้กว้างไกล ความคิดที่หลากหลายไม่เหมือนใคร เป็นทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ที่อาจเกิดจากการผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างควาคิดให่ใหม่ ๆ และประสบการณ์เดิมที่เคยผ่านมา 7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) หมายถึง การสื่อสารแบบตัวต่อตัวเป็นกระบวนการที่ส่งความคิดข่าวสาร ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่น จะความสื่อแบบการเขียน กิริยาท่าทาง การพูด เกิดเป็นความเข้าใจกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มการติดต่อสื่อสารมีทั้งระบบเปิดและระบบปิด แต่การติดต่อสารระบบเปิดมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบปิด เพราะระบบเปิดมีความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้รับข่าว ผู้ส่งข่าว 8. ความเป็นอิสระจากการควบคุม (Freedom From Threat) หมายถึง ความอิสระเสรี การเลือกที่ได้ตามปรารถนาของบุคคล ในขณะที่การควบคุม คือการขัดขวาง

ไม่ให้เลือกจากหลาย ๆ ด้านพฤติกรรมทั้งสองแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในการทำงานเสมอ แต่ในตัวบุคคลมักชอบความอิสระเสรีมากกว่าเพราะเป็นเหมือนได้ทำตามใจที่ตัวบุคคลชอบไม่มีการควบคุมที่มากมายซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่บุคคลนั้นทำ ทฤษฎีและแนวคิดของ Schultz (1960) กล่าวว่าธรรมชาติของมนุษย์การติดต่อสื่อสารกับบุคคล อื่น ๆ ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ทำให้ก่อเกิดความพึงพอใจระหว่างบุคคลความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นมีทั้งระดับพฤติกรรมและความรู้สึกการ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมีระดับพฤติกรรม 3 ประการดังนี้ ความต้องการความเป็นพวกพ้องคือ ความต้องการที่เป็นแรงขับเคลื่อนจากภายในที่จะสร้าง รักษาความสัมพันธ์ที่พอใจไว้ได้ เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลจะแสดงตัวเป็นที่ดึงดูดความสนใจ สร้างชื่อเสียง ทำตัวเองให้บุคคลอื่นยอมรับ ความต้องการมีอำนาจควบคุมคือ กระบวนการตัดสินใจของบุคคลต้องการการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นบุคคลเหล่านี้จะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมการต่อต้านและปฏิเสธการคุกคามเป็นการแสดงต้องการควบคุมผู้อื่นความต้องการความรักใคร่ชอบพอคือ เป็นการแสดงอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์โดยแสดงออกจากการช่วยเหลือบุคคลอื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการแสดงความจริงใจต่อกันและกัน สร้างความผูกพันทางอารมณ์เกิดความใกล้ชิดเหมือนได้รับความรู้สึกเดียวกันกลับมา หลักการของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเหมือนกันหมด พฤติกรรมการแสดงออกในการติดต่อกับผู้อื่นจะเป็นลักษณะบุคคลที่เคยเผชิญประสบการณ์ก่อนหน้านี้ เป็นรูปแบบของการแสดงออกกับบุคคลอื่นในสังคม และพฤติกรรมมักจะเลียนแบบมาจากพฤติกรรมพ่อแม่ หรือมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การที่บุคคลอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มจะต้องผ่านกระบวนการของการมีพวกพ้อง เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่มความต้องการจะค่อย ๆ ถอยกลับ จากการรักใคร่จนไปสู่ความเป็นพวกพ้อง และทฤษฎีและแนวคิดของSullivan (1949) กว่าว่าการเปลี่ยนแปลงคือเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคล พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากบุคคลมีความสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม บอกทิศทางของการเจริญเติบโตและมนุษย์สามารถเป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลที่มาจากความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มนุษย์จะอยู่ในภายใต้ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งโครงสร้างสำคัญอย่างมากของบุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างสังคมนั้นเกิดจากแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะเป็นผลอันให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานกับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในงานกับความหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ย่านศูนย์กลางธุรกิจ จำนวน 400คน เครื่องที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ในการวิเคราะห์สถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลที่ศึกษาปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และอายุการทำงานเฉลี่ยมากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี 1.พนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมนานคร ย่านศูนย์การธุรกิจมีความคาดหวังต่อการธำรงรักษาคนเก่ง ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก 2.ลักษณะของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3.แรงจูงใจในงานในภาพรวมมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4.สภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ กนกวรรณ ศรีทองสุก (2559) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุม ภานในเป็นตัวแปรกำกับ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สนับสนุนองค์กร กับความสุขในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับความสุขในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสันบสนุนจากองค์กร กับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน กับความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานวิศวกร ในบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง จำนวน 74 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการรับรู้การสันบสนุนจากองค์กร แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานแบบวัดความสุขในการทำงานและวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่เป็นผู้ชาย อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี สถานภาพโสด และอายุในการทำงาน 6 – 10 ปี วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน แต่ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านวัฒนธรรมการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Robbins (1994) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งในวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีเวลาและสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ปรับวิกฤติให้เป็นโอกาสผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ อำนาจของผู้บริหารเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรด้วยเพราะองค์กรจะทำงานตามแบบแผนของผู้บริหารการใช้อำนาจนั้น รอบบินส์ได้แบ่งการใช้อำนาจได้ 4 แหล่ง 1.ตำแหน่งที่บุคคลเป็นอยู่ องค์กรจะมีฐานอำนาจที่พบมากที่สุดอาจเป็นตำแหน่งตามโครงสร้าง 2.ลักษณะตัวบุคคล บุคคลที่มีลักษณะที่เรียกว่าบารมี จะมีใช้ทำให้คนอื่นทำในสิ่งที่เขาต้องการได้ 3.ความเชี่ยวชาญ เป็นสิ่งที่ผู้บนิหารต้องมีเป็นสิ่งที่ผู้ใช้อำนาจสามารถควบคุมข้อมูลเฉพาะด้าน ความเชี่ยวชาญนั้นเป็นสิ่งที่เป็นอิทธิพลต่อการสั่งการมากที่สุดโดยในสังคมที่มุ่งเทคโนโลยี 4.โอกาสในการได้รับหรือข้อมูลสารสนเทศ การเป็นอยู่ที่เหมาะสม วัฒนธรรมการทำงานที่ลงตัวอยู่ในองค์กรแล้วรู้สึกไม่อึดอัด ในเวลาที่เหมาะสมบุคคลในองค์กรสามารถมีโอกาสแสดงอำนาจได้โดยมีขอบเขตในการใช้อำนาจของแต่ละตำแหน่งหน้าที่ของงาน และไม่จำเป็นว่าบุคคลจะอยู่ในตำแหน่งงานจะเป็นอย่างไร สรุปจะเห็นได้ว่าการใช้อำนาจนั้นจะแบ่งหน้าที่ ค่อนข้างชัดเจน เป็นแนวทางที่ได้รับความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวางมากกว่าการแบ่งประเภทอำนาจ ทฤษฎีและแนวคิดของ Hofstede (2012) กล่าวว่าปัจจัยหลัก ๆ ที่สามารถใช่เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ต่าง ๆ ได้มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) ความแตกต่างด้านอำนาจในที่ทำงาน สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับเจ้าหน้า เช่นเจ้านายในองค์กรมีความเลื่อมล้ำของอำนาจสูง ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) บุคคลในองค์กรรู้สึกถูกคุมคามจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนทำให้นำไปสู่การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของตัวบุคคล เช่น องค์กรหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ทำให้การทำงานค่อนข้างตึงเครียดและมีการจริงจังกับการทำงานลักษณะความเป็นเพศ (Masculinity) ในองค์กรจะให้บทบาทของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง หรือองค์กรใดให้ผู้ชายเป็นผู้นำ ผู้ชายจะมีความก้าวหน้ามากกว่าผู้หญิง ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism Versus Collectivism) ความผูกพันของบุคคลในองค์กรว่าความสำคัญตัวเองหรือกลุ่มมากกว่า เช่น องค์กรมีความเป็นกลุ่มนิยม บุคคลในองค์กรจะดูแลเอาใจใส่ และคอยช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวกับการมุ่งเน้นเป้าหมาย

ระยะสั้น (Long Term Orientation Versus Shirt Term Orientation) เป็นการมองอนาคตของบุคคล อนาคตระยะสั้นหรือระยะยาว เช่นองค์กรมีการมุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาวตัวบุคคลจะเชื่อฟังปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของเจ้านายอย่างเคร่งครัดเป็นต้น และทฤษฎีและแนวคิดของ Kluckhohn & Kelly (2010) กล่าวว่าวัฒนธรรมเป็นรากฐานการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม โดยบุคคลคนที่เป็นสมาชิกในองค์กรจะมีหลักการ ดำรงชีวิตหรือวิถีชีวิตที่เป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของตัวบุคคลเอง โดยมีการเรียนรู้ผ่านการขัดเกลาทางสังคม และวัฒนธรรมเป็นตัวหลักที่ยึดองค์กรเข้าด้วยกัน มีหลักฐานในการวิจัยได้ 3ประเด็นคือ ประเด็นที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดรูปแบบพฤติกรรมในองค์กรได้ วัฒนธรรมองค์กรส่วนมากเพิกเฉยกับปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อเพิกเฉยต่อปัญหาทำให้แบบแผนการวางเฉยต่อปัญหาก่อเกิดเป็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้ซึมซับและแพร่กระจายออกไป จนกลายมาเป็นพฤติกรรมการวางเฉยในองค์กร ประเด็นที่ 2 พฤติกรรม รูปแบบพฤติกรรมองค์กรเกิดจากการเกื้อกูลและอุปสรรคต่อการดำเนินการขององค์กร โดยเฉพาะการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน วัฒนธรรมส่งผลต่อรูปแบบ เนื้อหาความสัมพันธ์ในองค์กรทั่วไป เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นปัญหาถูกแก้ไขโดยผู้นำ ผู้นำต้องมีความกล้าหาญในการิเริ่มแก้ไขปัญหา ผู้นำไม่แก้ไขปัญหาวัฒนธรรมองค์กรยอมจะเป็นผู้ตามอย่างไม่ยั้งคิด สิ่งที่ทำให้ก่อเกิดปัญหาคือแผนการประพฤติถูกปิดกั้นเกิดการวางแผนปฏิบัติขึ้นมาเอง ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมจะมีอำนาจการชักนำโดยทำให้เกิดภาวการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ความสำคัญขององค์กรคือ การเรียนรู้ภาวะช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่สามารถควบคุมเป้าหมายในตัวเองได้ วัฒนธรรมยอมจะตามผู้นำแบบไม่ยั้งคิดโดยการที่ไม่ยั้งคิดจึงทำให้เกิดพฤติกรรมหมดความน่าเชื่อถือในองค์กร สภาพจิตใจคนในองค์กรนั้นต้องความยั้งคิดยั้งทำในองค์กร โดยสรุปทั้ง 3 ประเด็น วัฒนธรรมองค์กรในฐานะเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เป็นสิ่งที่มนุษย์จะละเลยไปไม่ได้ เปรียบเสมือนตัวกลางควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร

งานวิจัยของ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวางมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กันระหว่างวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมและคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมและคุณภาพชีวิตของพนักงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยคือ พนังานบริษัทเอกชน ในเขตห้วยขวาง 6แห่ง 400คนโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง การวิเคราะห์อิทธิพล ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่อิทธิพลต่อพฤติกรรม และตรวจสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม คุณภาพชีวิตของพนักงานว่ามีความสัมพันธ์กนอย่างไรเพื่อวัดระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้หญิง ตำแหน่งงาน ฝ่ายบัญชีและฝ่ายขาย วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อายุ 20-40 ปี และ

อายุการทำงาน 2 – 5 ปี วิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานสำหรับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5634 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการงาน มีความมิดเห็นอยู่ในระดับที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน แจกแจงได้ดังนี้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ในหัวข้อลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.558 ด้านพฤติกรรมการทำงานมีระดับความคิดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน อยู่ในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.545 ด้านระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในด้านความพึงพอใจในตัวเองโดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.514 ด้านระดับความสำเร็จในการทำงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ที่การปฏิบัติตามเป้าหมายโดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ละค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.532

งานวิจัยของ สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร กลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยได้แก่พนักงาน 5 บริษัท จำนวน 274 คน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างเครจซี่และมอร์แกน เครื่องที่ใช้เป็นแบบสอบถาม 5 ระดับความเชื่อมั่น 0.9346 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ t-test ทดสอบ f-test ผลปรากฏว่า ระดับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือ และด้านความกล้าตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกล้าตัดสินใจ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรกันวัฒนธรรมองค์กร ในทัศนะของพนักงานบริษัทโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ อรณัส จิโนวัฒน์ (2557) คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม

จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยใน เขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นที่มีต่อประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา มีค่าความเชื่อมั่นขอแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ท่ากับ 0.944 สถิติใช้ในงานวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนาคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง โดยใช้สถิติหาความแตกต่าง การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถอถอยแบบพหุคูณ ผู้สอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น ผู้ชาย อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001 – 30,000 บาท สถานภาพโสด และประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี เห็นด้วยในระดับมากกับวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น โดยด้านลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ยนมากที่สุด รองลงมา ด้านลักษณะความเป็นเพศและ ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล การทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติของพนักงานไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Walton (1973) กล่าวว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานจะแบ่งออกเป็น 8 ด้านดังนี้ 1.ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมคือ ทุกคนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดีเพราะค่าตอบแทนที่ดีและความเป็นธรรมสัดส่วนค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจในแต่ละปี ค่าตอบแทนยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับงานที่ประเภทเดียวกันดังนั้นค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่ได้จากการทำงานพอต่อการดำรงชีวิตในมาตารฐานและสังคม ส่วนความยุติธรรม เป็นการประเมินระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน 2.ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยคือ ตัวบุคคลอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและสิ่งที่ไม่คิดที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคล เช่น อุบัติเหตุทางถนน ภัยพิบัติ เป็นต้น 3.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานคือ การขยายความสามารถของบุคคลเองได้รับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทักษะที่เพิ่มมากขึ้นจากการเรียนรู้ทำให้ได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นตำแหน่งหน้าที่การงานมีเกณฑ์การพิจารณาจาก การทำงานที่พัฒนา แนวทางก้าวหน้า โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้า และความมั่นคงของการจ้างงาน 4.ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองคือ การให้ความสำคัญกับ การอบรม พัฒนาการทำงาน อาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้ตัวบุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพได้อย่างเต็มที่และมีความ

เชื่อมั่นในตนเอง เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหานั้นเองได้ ในด้านทักษะความรู้ทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาได้ดังนี้ ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวเอง ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยที่ได้ใช้ความรู้ ความชำนาญในการทำงาน ความรู้ใหม่และความจริงที่เด่นชัด ภารกิจทั้งหมดของงาน สุดท้ายการวางแผนที่ดี บุคคลทำงานมีประสิทธิภาพได้ต้องมีการวางแผนที่เป็นระบบ 5.ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นคือ การไม่แบ่งชั้นวรรณะ การสนับสนุนนในกลุ่ม มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กร ติดต่อสื่อสารใรลักษณะแบบเปิดเผความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อบรรยากาศการทำงานร่วมกัน ซึ่งพิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติคำนึงถึงทักษะศักยภาพ ความสามารถในตัวบุคคล ไม่ควรมีอคติต่อคนอื่น ยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถ 6.ด้านสิทธิส่วนบุคคลคือ การบริหารงานให้กับ เจ้าหน้า พนักงาน ได้มีสิทธิในการทำงานตามขอบเขตที่รับมอบหมาย ตัวบุคคลได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถพิจารณาได้ต้อไปนี้ ความเฉพาะตน มีอิสระในการพูด ความเสมอภาคเท่าเทียบ ให้ความเคารพต่อหน้าที่การงาน 7.ด้านจังหวะชีวิตคือ บุคคลทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมต่อหน้าที่การงาน มีความสมดุลกับบทบาทชีวิต 8.ด้านความเป็นประโยชย์ต่อสังคมคือ การรับผิดชอบต่อสังคมในลักษณะของกิจกรรมทำงานซึ่งทำให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ทฤษฎีและแนวคิดของ House & Cumming (1980) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือความสอดคล้องกันระหว่างความพอใจกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเป็นประสิทธิภาพภายในองค์กร มาจากความผาสุกในการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยคุณสมบัติ 8 อย่างดังติอไปนี้ 1.ค่าตอบแทนที่เหมาะสมความเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้ความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเทียบกับงานที่ทำอยู่ในลักษณะงานเดียวกันเป็นงานที่คล้ายกัน ค่าจ้างที่เพียงพอสามารถดำรงชีวิตมาตรฐานของสังคมได้หรือไม่ 2.สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) บุคคลทำงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรมีการควบคุมเกี่ยวกับ การรบกวน เสียง กลิ่น ถ้ามีทั้ง 3 สิ่งนี้อยู่ในระหว่างทำงานคุณภาพชีวิตการทำงานจะลดลง 3.พัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ประโยชน์ พัฒนาทักษะของพนักงานมากขึ้น จะเป็นผลต่อการมีส่วนร่วมได้รับความรู้สึกคุณค่าของตนเอง 4.ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (Growth and Security) ต้องให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับการมอบหมายของพนักงานมีผลต่อการขยายความสามารถ การดำรงชีวิตในองค์กร ความรู้ทักษะใหม่ ๆ นำไปใช้ในอนาคต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสิ่งสำคัญต้องให้โอกาสกับพนักงานได้ฝึกทักษะ 5.บูรณาการทางสังคม (Social Integration) สังคมเป็นสิ่งที่สำคัญถ้าไม่มีสังคมไม่กล้าเคยเปิดเผยตัวตน ไม่พูดคุยกับใครจะเป็นผลเสียต่อตัวบุคคลนั้น ถ้าพนักงานได้รับความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ เห็นว่าตัวเองมีคุณค่าจะทำให้คนอื่นมีความรู้สึกที่ว่า เป็นอิสระ 6.ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) พนังงานทำงานโดยแนวทางของ

ตนเองหรือเป็นการปกป้องแนวทางของตนเอง จะขึ้นอยู่ในองค์กรว่าจะให้ความคารพต่อพนักงานมากน้อยเท่าใด 7.ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Total Life Space) มีบทบาทที่เกี่ยวข้อง คือ การแบ่งเวลาการทำงาน ความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ถ้าตัวบุคคลแบ่งภาระหน้าระหว่างที่ทำงานและที่บ้านถูกต้องจะไม่เกิดปัญหาสภาวะขาดสมดุล 8.การปฏิบัติงานในสังคม (Social Relevance) เป็นกิจกรรมที่ดำเนินไปในลักษณะของการไม่รับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นการลดคุณค่าความสำคัญของตัวบุคคลและอาชีพในกลุ่มพนักงาน และทฤษฎีและแนวคิดของ Skovan (1983) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีอยู่ 3 องค์ประกอบ 1.การเคารพและยอมรับ (Dignity) คือ เป็นการยอมรับความสามารถของผู้อื่น ยอมรับในศักดิ์ศรีของการเป็นมนุษย์ของบุคคลอื่นการได้รับความพึงพอใจและการยกย่อง ได้การยอมรับความสามารถจากผู้อื่นและคนในองค์กร ความสามารถในการทำงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2.การทำงานแต่ละวัน (Daily Practice) คือ ทำงานร่วมกันในทุกวันทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นการทำงานใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงกับการทำงานจนเกิดเป็นปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดีในแต่ละวัน และยังสามารถเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลรวมทั้งได้ปรับปรุงพัฒนาตนเองทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน 3. การพัฒนา (Development) คือ พัฒนาทั้งในด้านวิธีและการดำเนินการทำให้ก่อเกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น และยังสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวบุคคล

งานวิจัยของ ธันวนี ประกอบของ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน วิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว จาการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น ผู้หญิง อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3 – 5 ปี และ6 – 10 ปี ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นภาพรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ภาพรวมเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความเห็นรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลทดสอบพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

งานวิจัยของ ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลกร ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 205คน ตำแหน่ง คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการหลักสูตร หัวหน้าหมวด หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าหน่วยและอาจารย์ประจำ เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จากการวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีคุณภาพชีวิต การทำงานรวมแตกต่างกัน การจัดอันดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในลำดับที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมากที่สุด

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติบุคคล ข้อมูลด้านอารรมณ์และบุคลิกภาพ ข้อมูลสัมพันธภาพในการทำงาน ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน และข้อมูลคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด แผนก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัดดังนี้

1.เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2.อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3.สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4.ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
5.แผนก	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1

2 เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

3 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4 เห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

5 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลสัมพันธภาพในการทำงาน มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

2 เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

3 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4 เห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

5 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลวัฒนธรรมการทำงาน มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

2 เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

3 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

4 เห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

5 เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิต มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1.ระดับคุณภาพชีวิตเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2.ระดับคุณภาพชีวิตเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3.ระดับคุณภาพชีวิตเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4.ระดับคุณภาพชีวิตเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5.ระดับคุณภาพชีวิตเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับคุณภาพชีวิต มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง จำนวน 30 ชุดเพื่อตรวจสอบความเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.789

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ	10	0.761
2. ข้อมูลด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	10	0.792
3. ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กรการทำงาน	12	0.873
4. ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตต่อการทำงาน	13	0.733
รวม	45	0.789

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกวันที่ 1 เมษายน ถึง 20 เมษายน พ.ศ.2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมนาครโดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมนาครทั้งหมด 4 เขต เนื่องจากทั้ง 4 เขต มีการจ้างงานหนาแน่นมากที่สุด ซึ่งได้แก่

1.เขตบางรัก

2.เขตคลองเตย

3.เขตสาธร

4.เขตห้วยขวาง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน -+5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 23 เมษายน ถึง 15 พฤษภาคม 2561 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของอารมณ์และบุคลิกภาพ ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงาน Generation Y

3.4.2 อิทธิพลของสัมพันธภาพในการทำงาน ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงาน Generation Y

3.4.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงาน Generation Y

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ 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)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

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

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการ Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของพนักงานปฏิบัติการ Generation Y ใน เขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศชาย	213	53.3
2.อายุระหว่าง 23-27 ปี	137	34.3
3.สถานภาพโสด	227	56.8
4.ระดับการศึกษาปริญญาตรี	215	53.8
5.แผนกทรัพยากรมนุษย์	116	29.0
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,000-20,000 บาท	151	37.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213คนคิดเป็นร้อยละ53.3 อายุระหว่าง 23-27ปี จำนวน 137คนคิดเป็นร้อยละ 34.3 สถานภาพโสดจำนวน 227คน คิดเป็นร้อยละ56.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 215คน คิดเป็นร้อยละ53.8 แผนกทรัพยากรมนุษย์จำนวน 116คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,000-20,000 บาทจำนวน151คน คิดเป็นร้อยละ37.8

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

อารมณ์และบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
อารมณ์และบุคลิกภาพ	3.68	0.498	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

สัมพันธภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
สัมพันธภาพในการทำงาน	3.76	0.478	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

วัฒนธรรมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
วัฒนธรรมการทำงาน	3.75	0.452	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
คุณภาพชีวิตการทำงาน	3.72	0.470	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานขอพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

4.2 การรายงายผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)

อารมณ์และบุคลิกภาพ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
อารมณ์และบุคลิกภาพ	0.421	9.251	0.000*

R^2= 0.177 , F-Value = 85.583 , N=400 , P-Value <= 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของ อารมณ์และบุคลิกภาพมีอิทธิพลร้อยละ 17.7 มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)

สัมพันธภาพในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
สัมพันธภาพในการทำงาน	0.500	11.513	0.000*

R^2= 0.250 , F-Value = 132.560 , N=400 , P-Value <= 0.05*

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าอิทธิพลของ สัมพันธภาพในการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 25.0 มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8 :ตารางแสดงค่าอิทธิพลวัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง (Simple Regression Analysis)

วัฒนธรรมการทำงาน	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
วัฒนธรรมการทำงาน	0.562	13.548	0.000*

R^2= 0.316 , F-Value = 183.535 , N=400 , P-Value <= 0.05*

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าอิทธิพลของ วัฒนธรรมการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 31.6 มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางมีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปายผล

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

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 213คนคิดเป็นร้อยละ53.3 อายุระหว่าง 23-27ปี จำนวน 137คนคิดเป็นร้อยละ 34.3 สถานภาพโสดจำนวน 227คน คิดเป็นร้อยละ56.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 215คน คิดเป็นร้อยละ53.8 แผนกทรัพยากรมนุษย์จำนวน 116คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาทจำนวน151คน คิดเป็นร้อยละ37.8

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์และบุคลิกภาพมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางพบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปล

ผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวางพบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานขอพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่1 พบว่าอารมณ์และบุคลิกภาพมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Costa & McCrae (1992) กล่าวว่าลักษณะของบุคลิกภาพได้แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ 1.บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวคือ การตอบสนองต่อความเครียด สิ่งเร้าของตัวบุคคลมีแนวโน้มที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะตื่นตัว กังวล และเกรงใจ 2.บุคลิกภาพแบบแสดงตัวคือ บุคคลที่มีลักษณะสามารถอดทน อดกลั้นต่อสิ่งเร้าได้ดีเป็นบุคคลที่มีลักษณะแบบแสดงตัวสูงชอบทำกิจกรรมมากมาย 3.บุคลิกภาพแบบเปิดกว้างคือ เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ วิธีใหม่ ๆ บุคลิกภาพเปิดกว้างมีความสนใจที่หลากหาย ชอบเทคโนโลยี 4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอมคือ เป็นบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ ดื้อดึง ระมัดระวัง ชอบแข่งขัน ก้าวร้าว แสดงออกต่อผู้อื่นในแบบของศัตรู 5.บุคลิกภาพแบบมีสติคือ เป็นบุคคลที่มีความพยายามมุ่งไปสู่เป้าหมาย มีสติขยันหมั่นเพียรคิดทำอะไรต้องทำให้สำเร็จ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ James & Lange (1984) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์กับจิตและสรีระ โดยอารมณ์เกิดจากบุคคลถูกเร้าด้วย สิ่งเร้า เหตุการณ์จากสถานการณ์ต่าง ๆ การเกิดปฏิกิริยาสรีระทำให้ก่อเกิดความรู้สึกอ่อนไหวหรือเกิดเป็นอารมณ์ด้วยเช่นกัน ผลการรับรู้การตอบสนองเกิดจากอารมณ์ที่แตกต่างกัน นักวิจัยส่วนใหญ่จะพบว่าปฏิกิริยาทางสรีระส่วนใหญ่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันแต่อารมณ์ที่แตกต่างกัน แต่ไม่ส่งผลต่อความรู้สึกเศร้าหรือเสียใจ อารมณ์เป็นผลจากปฏิกิริยาทางสรีระ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Plutchik (1980) กล่าวว่าได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องอารมณ์เชื่อว่ามีอารมณ์พื้นฐานอยู่ 8 อย่าง ความกลัว เศร้าใจ รังเกียจ ประหลาดใจ ยอมรับ รื่นเริง คาดหวัง และโกรธ แปรเปลี่ยนไปตามระดับของความเข้มข้น

ของอารมณ์ ส่วนในอารมณ์ที่ระดับความเข้มข้นน้อยนั้น จะไม่สามารถแยกออกได้เพราะเป็นอารมณ์ที่นอกเหนือจากพื้นฐานทั้ง 8 ชนิดและยังอาจผสมผสานกันเป็นอารมณ์ที่ซับซ้อนขึ้นไปอีก นอกจากนี้อารมณ์และบุคลิกภาพยังสอดข้องกับงานวิจัยดังนี้ อามรมณ์และบุคลิกภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และระดับด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพมีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และพบว่าปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน อามรมณ์และบุคลิกภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรวี มุสิกสุต (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนังงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านลักษณะบุคลิกภาพ ด้านลักษณะงานและด้านการปรับตัวในการทำงานเกือบทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีวามสัมพันธ์กันระดับสูง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.184 ถึง 0.517 นอกจากนั้นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในลักษณะของบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานมีผลต่อการปรับตัวการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 สมมติฐานข้อที่2 พบว่าสัมพันธภาพในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Beyer & Marshall (1981) กล่าวว่าสัมพันธภาพการทำงานของตัวบุคคล ประกอบไปด้วย 3 มิติคือ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อธิบายเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานได้อีก 8 องค์ประกอบ 1.ความมั่นใจและความ หมายถึง พึ่งพาอาศัยกันและกัน การที่บุคคลตรงไปตรงมา ซื่อตรงการยอมรับให้ได้เกิดความมั่นใจ 2.การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หมายถึง เอื้อเฟื้อ เต็มใจช่วยเพื่อนทำงานมีความเห็นใจ 3.การให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกันหมายถึง การนับถือยอมรับซึ่งกันและกัน ความเต็มใจรับฟังจากผู้อื่น 4.ความเป็นมิตรและรื่นรมย์ หมายถึง บุคคลมักจะหาคบกับบุคคลอื่นโดยเป็นสมาคมที่ตัวเองชื่นชอบเพื่อการสื่อสารที่เข้าถึงกันได้ง่าย ซึ่งบุคคลประเภทนี้ก่อเกิดเป็นมิตรและความรื่นรมย์เข้ากันได้ง่ายเป็นสิ่งที่

ปรารถนากันมาก 5.มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน หมายถึง เป็นการทำงานแบบทีมหรือกลุ่ม ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และประโยชน์ในหลาย ๆ ประการ อันเนื่องจากกลุ่มบุคคลที่ทำงานมีการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย 6.การริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และมีความสามารถในการประมาณค่า การริเริ่มสร้างสรรค์เป็นเรื่องของการคิดจินตนาการเชิงประยุกต์นำไปสู่สิ่งประดิษฐ์ใหม่บนโลกใบนี้ได้ เป็นความคิดในลักษณะ คิดได้กว้างไกล 7.การติดต่อสื่อสารระบบเปิด หมายถึง การสื่อสารแบบตัวต่อตัวเป็นกระบวนการที่ส่งความคิด ข่าวสาร ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่น 8.ความเป็นอิสระจากการควบคุม หมายถึง ความอิสระเสรีการเลือกที่ได้ตามปรารถนาของบุคคล ในขณะที่การควบคุม คือการขัดขวางไม่ให้เลือกจากหลาย ๆ ด้านพฤติกรรมทั้งสองแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในการทำงานเสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Schultz (1960) กล่าวว่าธรรมชาติของมนุษย์การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นเป็นสิ่งที่ทำให้ก่อเกิดความพึงพอใจระหว่างบุคคลความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอื่นมีทั้งระดับพฤติกรรมและความรู้สึกการ สมพันธภาพกับบุคคลอื่นมีระดับพฤติกรรม 3 ประการดังนี้ ความต้องการความเป็นพวกพ้องคือ ความต้องการที่เป็นแรงขับเคลื่อนจากภายในที่จะสร้าง รักษาความสัมพันธ์ที่พอใจไว้ได้ เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลจะแสดงตัวเป็นที่ดึงดูดความสนใจ สร้างชื่อเสียง ทำตัวเองให้บุคคลอื่นยอมรับ ความต้องการมีอำนาจควบคุมคือ กระบวนการตัดสินใจของบุคคลต้องการการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ความรู้สึกที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์โดยแสดงออกจากการช่วยเหลือบุคคลอื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการแสดงความจริงใจต่อกันและกัน หลักการของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเหมือนกันหมด พฤติกรรมการแสดงออกในการติดต่อกับผู้อื่นจะเป็นลักษณะบุคคลที่เคยเผชิญประสบการณ์ก่อนหน้านี้ เป็นรูปแบบของการแสดงออกกับบุคคลอื่นในสังคม และยังสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Sullivan (1949) กว่าวว่าการเปลี่ยนแปลงคือเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการของบุคคล พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากบุคคลมีความสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม บอกทิศทางของการเจริญเติบโตและมนุษย์สามารถเป็นผลผลิตของการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลที่มาจากความสัมพันธภาพระหว่างบุคคล นอกจากนี้สัมพันธภาพในการทำงานยังสอดข้องกับงานวิจัยดังนี้ สัมพันธภาพในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมนานคร ย่านศูนย์การธุรกิจมีความคาดหวังต่อการธำรงรักษาคนเก่ง ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ลักษณะของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความ

คาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สัมพันธภาพในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ศรีทองสุก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุม ภานในเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน แต่ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

1.3 สมมติฐานข้อที่3 พบว่าวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Robbins (1994) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งในวัฒนธรรมองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีเวลาและสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ปรับวิกฤติให้เป็นโอกาส ผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ อำนาจของผู้บริหารเป็นส่วนหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กรด้วยเพราะองค์กรจะทำงานตามแบบแผนของผู้บริหารการใช้อำนาจ สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Hofstede (2012) กล่าวว่าปัจจัยหลัก ๆ ที่สามารถใช่เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมการทำงานต่าง ๆ ได้มีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ความแตกต่างด้านอำนาจในที่ทำงาน สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับเจ้าหน้า ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน บุคคลในองค์กรรู้สึกถูกคุมคามจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนทำให้นำไปสู่การหลีกเลี่ยงความเสี่ยงของตัวบุคคล ลักษณะความเป็นเพศ ในองค์กรจะให้บทบาทของผู้ชายมากกว่าผู้หญิง หรือองค์กรใดให้ผู้ชายเป็นผู้นำ ผู้ชายจะมีความก้าวหน้ามากกว่าผู้หญิง ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ความผูกพันของบุคคลในองค์กรว่าความสำคัญตัวเองหรือกลุ่มมากกว่า การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาวกับการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น เป็นการมองอนาคตของบุคคล อนาคตระยะสั้นหรือระยะยาว และยังสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Kluckhohn & Kelly (2010) กล่าวว่าวัฒนธรรมเป็นรากฐานการกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในสังคม โดยบุคคลคนที่เป็นสมาชิกในองค์กรจะมีหลักการ ดำรงชีวิตหรือวิถีชีวิตที่เป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของตัวบุคคลเอง โดยมีการเรียนรู้ผ่านการขัดเกลาทางสังคม มีหลักฐานในการวิจัยได้ 3ประเด็นคือ ประเด็นที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดรูปแบบพฤติกรรมในองค์กรได้ วัฒนธรรมองค์กรส่วนมาก

เพิกเฉยกับปัญหาที่เกิดขึ้น ประเด็นที่ 2 พฤติกรรม รูปแบบพฤติกรรมองค์กรเกิดจากการเกื้อกูลและอุปสรรคต่อการดำเนินการขององค์กร โดยเฉพาะการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมจะมีอำนาจการชักนำโดยทำให้เกิดภาวการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ ความสำคัญขององค์กรคือ การเรียนรู้ภาวะช่วยตัวเองไม่ได้ ไม่สามารถควบคุมเป้าหมายในตัวเองได้ โดยสรุปทั้ง 3 ประเด็น วัฒนธรรมองค์กรในฐานะเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เป็นสิ่งที่มนุษย์จะละเลยไปไม่ได้ เปรียบเสมือนตัวกลางควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร นอกจากนี้วัฒนธรรมการทำงานยังสอดข้องกับงานวิจัยดังนี้ วัฒนธรรมการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทณี บุญประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรม คุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานสำหรับระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5634 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการงาน มีความิดเห็นอยู่ในระดับที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แจกแจงได้ดังนี้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ในหัวข้อลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.558 ด้านพฤติกรรมการทำงานมีระดับความคิดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน อยู่ในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรโดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.545 ด้านระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด อยู่ในด้านความพึงพอใจในตัวเองโดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.514 ด้านระดับความสำเร็จในการทำงานมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด อยู่ที่การปฏิบัติตามเป้าหมายโดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ละค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.532 วัฒนธรรมการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง (2557) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ผลวิเคราะห์พบว่า ด้านความเชื่อถือ และด้านความกล้าตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกล้าตัดสินใจ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรกันวัฒนธรรมองค์กร ในทัศนะของพนักงานบริษัท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วัฒนธรรมการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณัส จิโนวัฒน์ (2557) คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคน

ไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติของพนักงานไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นและแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน มีความสำคัญอย่างมากในคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคน Generation Y ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญทั้ง อารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น

5.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มคน Generation Y เพื่อให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานและบริหารกลุ่มคนให้สมดุลในองค์กร

5.2.3 ศึกษาเปรียบเทียบในส่วนคุณภาพชีวิตในแต่ละองค์กร เพื่อได้รู้ถึงสิ่งที่แต่ละองค์กรยังไม่เข้าใจ กลุ่มคน Generation Yและนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ศรีทองสุก. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทางานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตรวี มุสิกสุต. (2556). *ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิราพร พฤกษานุกูล. (2560). *การก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานของ generation Y*. สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/csr-hr/news-134456.

ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยทางด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อิรดัสตรี จำกัด*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพวัลย์ สินนิธิถาวร. (2553). *ศึกษากลุ่มผู้บริโภค Gen Y*. สืบค้นจาก http://jirapong51-thesis.blogspot.com/2011/08/blog-post_21.html.

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ธันวนี ประกอบของ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทางาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ. (2558). *หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร*. ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บวรนันท์ ทองกัลยา. (2560). *การบริหารคน Gen Y ในสไตล์ “มิตรผล” เงินไม่ใช่ปัจจัยหลักแต่ความยากของงานต้องมี ความผูกพันธ์กับนายต้องมา*. สืบค้นจาก https://brandinside.asia/mitrpol-geny-style.

มัทณี บุญประเสริฐ. (2557). *วัฒนธรรมขององค์กร พฤติกรรม และคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน เขตห้วยขวาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สนธยา เกรียงไกร ณ พัทลุง. (2557). *วัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนาอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

แสงเดือน ตั้งธรรมสถิตย์. (2559). *5 เขตที่มีการจ้างงานหนาแน่นที่สุดใน กทม*. สืบค้นจาก https://www.pptvhd36.com/news/ประเด็นร้อน/24635.

สุทธาภา อมรวิวัฒน์. (2557). *Insight กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y*. กรุงเทพฯ: SCB EIC.

อรณัส จิโนวัฒน์. (2557). *คุณลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่น และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Beyer, J. E., & Marshall, J. (1981). The interpersonal dimension of collegiality. *Nursing Out Look*, *29*, 662-665.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *The NEO personality inventory manual.* Odessa, FL: Psychological Assessment Resource.

House, E. F., & Cummings, T. G. (1980). *Organization development and change*. New York: West.

Hofstede, G. H. (2012). *Culture and organizational: Software of the mind*. London: McGraw Hill.

Kluckhohn, C., & Kelly, W. H. (2010). *The concept of culture*. New York: Columbia.

Plutchik, R. (1980). *Theories of emotion.* New York: Academic.

Robbins, S. P. (1994). *Management* (16th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Schultz, W. C. (1960). *FIRO: A three-dimensional theories of interpersonal behavior*. London: Holt.

Skrovan, D. J. (1983). *Quality of work life perspective for business and public sector*. Reading, MA: Addison Wesley.

Sullivan, H. S. (1949). *Interpersonal theory*. New York: Norton.

Walton, R. E. (1973). Quality of life: What is it?. *Slone Management Review*, *15*(1), 11-12.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงในส่วน อารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 อารมณ์และบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 3 สัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4 วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 5 คุณภาพชีวิตต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

<u>แบบสอบถาม</u>

การศึกษา ปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ สัมพันธภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และ เขตห้วยขวาง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากคุณให้ระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2.อายุ

☐ 1) 18-23 ปี ☐ 2) 23-27 ปี

☐ 3) 28-32 ปี ☐ 4) 33-38 ปี

3.สถานภาพ

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย/หย่า

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5.แผนก

☐ 1) แผนกการตลาด ☐ 2) แผนกทรัพยากรมนุษย์

☐ 3) แผนกบัญชีและการเงิน ☐ 4) แผนกจัดซื้อ

☐ 5) แผนกขาย

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน/บาท

☐ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 2) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 3) 20,001 – 25,000 บาท ☐ 4) 25,001 – 30,000 บาท

☐ 5) ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> อารมณ์และบุคลิกภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านไม่รู้สึกเครียดเกี่ยวกับการทำงาน					
2.ท่านไม่รู้สึกหงุดหงิด ในสิ่งต่างๆไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง					
3.ท่านมั่นใจว่าจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีเหตุการณ์ร้ายแรง					
4.ท่านไม่รู้สึกกังวลใจในเรื่องที่มีผลกระทบตัวท่าน					
5.ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับบุคคลอื่นได้					
6.ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
7.ท่านชอบการพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น					
8.ท่านชอบคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
9.ท่านเป็นคนตรงต่อเวลา					
10.ท่านเป็นคนเก็บเอกสารอย่างมีระเบียบ					

<u>ส่วนที่ 3</u> สัมพันธภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ท่านได้รับความร่วมมือและช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อร่วมงาน					
2.ท่านสามารถปรึกษาการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้					
3.ท่านมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
4.เพื่อนร่วมงานของท่าน ไม่มีการแบ่งพรรคพวก					
5.เพื่อนร่วมงานของท่าน เข้าใจในการทำงานเป็นทีม					
6.เพื่อนร่วมงานของท่าน มีความเป็นมิตรและจริงใจต่อกัน					
7.เพื่อนร่วมงานของท่าน มีอารมณ์ดีทุกครั้งในการทำงานร่วมกัน					
8.เพื่อนร่วมงานของท่าน ยินดีช่วยเหลือแบ่งปันงานเมื่อมีความจำเป็น					
9.ท่านสามารถพูดกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างตรงไปตรงมา					
10.ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ หากเกิดทำงานผิดพลาด					

<u>ส่วนที่ 4</u> วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.องค์กรของท่านมีแผนผังการบริหารที่ชัดเจน					
2.องค์กรของท่านมีความพยายามลดช่องว่าง ระหว่าง ลูกน้องและหัวหน้างาน					
3.ท่านยอมรับความคิดเห็นส่วนใหญ่ ของหน่วยงานภายในองค์กรเสมอ					
4.ท่านสามารถยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีประสบการณ์ในองค์กร					
5.องค์กรของท่านนำความคิดเห็นของพนักงาน มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมการทำงาน					
6.องค์กรของท่านให้โอกาสพนักงานทุกระดับมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
7.พนักงานในองค์กรของท่าน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
8.ท่านได้มีโอกาสที่จะใช้ความสามารถและศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
9.องค์กรของท่านให้โอกาสกับพนักงานทุกคนในการเสนอผลงาน					
10.ระดับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขององค์กรท่าน ขึ้นนอยู่กับความสามรถในการทำงาน					
11.ท่านมีความเข้าใจในขอบเขตงานและหน้าที่ขององค์กรอย่างชัดเจน					
12.ท่านสามารถตัดสินใจการทำงานเอง เมื่อเห็นว่าสิ่งที่ทำถูกต้องแล้ว					

<u>ส่วนที่ 5</u> คุณภาพชีวิตการต่อทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของคุณให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

1 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด

2 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตน้อย

3 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง

4 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตมาก

5 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด

ข้อความ	ระดับคุณภาพชีวิต				
	5	4	3	2	1
1.ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ					
2.ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าครองชีพปัจจุบัน					
3.ท่านพอใจกับสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับในแต่ละครั้ง					
4.หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมที่ดี					
5.หน่วยงานของท่านมีเครื่องใช้สำนักงานและวัสดุที่ใช้ในงานเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ					
7.หน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตของบุคลากรอย่างดี					
8.หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้ความรู้ให้กับบุคลากร					
9.ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานหรือเข้าอบรมที่ต่างประเทศ					
10.ท่านพอใจกับระยะเวลาในการทำงานของหน่วยงาน					
11.ท่านมีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนในระหว่างการทำงาน					
12.การทำงานของท่านไม่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต					
13.หน่วยงานของท่านให้อิสระและความเสมอภาคต่อผู้ปฏิบัติงาน					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นวันธร ใจแคล้ว

อีเมล์ nawanton.jaikh@bumail.net

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์การทำงาน -

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 14 เดือน กันยายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/~~นาง/นางสาว~~) นวัณธร ใจแคล้ว อยู่บ้านเลขที่ 279
ซอย 3/2 ม.13 ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง คลองหนึ่ง
อำเภอ/เขต คลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12120
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600202126
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
การศึกษาปัจจัยด้านอารมณ์และบุคลิกภาพ ส้มพันธ์ภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีของพนักงาน Generation Y ในเขตบางรัก เขตคลองเตย เขตสาธร และเขตห้วยขวาง
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.....นวัตธร ไวแคล้ว.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นวัตธร ไวแคล้ว)

ลงชื่อ.....อัฏฐิภา.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962