

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความขัดแย้ง  
ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Study of Work Motivation, Quality of Work Life and Interpersonal  
Conflict affecting Work Effectiveness of Employees' Profit Companies  
in Bangkok Metropolitan Areas

นันทา ไสรรัตน์ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล  
การทำงาน of พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ  
3) เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่ม  
ตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้  
คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่า  
ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ การวิเคราะห์  
ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีผล  
ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพชีวิตในการ  
ทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ  
ความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจในการทำงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความขัดแย้งระหว่างบุคคล,  
ประสิทธิผลในการทำงาน

Abstract

The objectives of this study were to study 1) the work motivation factor affecting work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas, 2) the quality of work life factor affecting work effectiveness of employees' profit companies in Bangkok metropolitan areas, and 3) the interpersonal conflict factor affecting work effectiveness of employees' profit

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

**Keywords:** work motivation, quality of work life, interpersonal conflict, work effectiveness.

## บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีพลังขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี และ ความคิดสร้างสรรค์ ภายใต้โลกยุคใหม่ที่เข้าสู่ เทคโนโลยีข้อมูลและการสื่อสารแบบดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจนี้ย่อมส่งผล โครงสร้างตลาดแรงงาน ซึ่งกล่าวกันว่า ในโลกอนาคตเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีหุ่นยนต์ และอื่น ๆ จะทำให้งาน แบบดั้งเดิมหลายตำแหน่งหายสาบสูญไป ขณะเดียวกันก็จะมีงานรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทน (พัชรพร ลีพิพัฒน์ไพบูลย์ ,2559)

ในการเปลี่ยนแปลงของโลกจะส่งผลให้ระบบสังคมโดยทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านธุรกิจที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ทั้งรูปแบบการค้าระหว่างประเทศ การจัดการในการผลิต การจัดจำหน่ายการขายและการบริหาร และกระแสของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ทำให้ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นต้องปรับทั้งธุรกิจและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกุญแจสำคัญของธุรกิจประการหนึ่งที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารงานไปให้ทันกับกระแสของโลกาภิวัตน์ ฉะนั้นจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้คุณภาพทั้งทรัพยากรทางปัญญาและทรัพยากรด้านแรงงานเพื่อสามารถรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะสถานการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์ด้านตลาดโลกทั้งตลาดแรงงานและตลาดการผลิตมีการขยายกว้างขึ้น ส่งผลทำให้เกิดการลงทุนจะไหลไปสู่แหล่งแรงงานราคาถูกกว่าประเทศไทยทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานในประเทศ หรือจากการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งเขตเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ก่อให้เกิดการประสาน ซึ่งต้องปรับกระบวนการผลิตจากเดิมไปสู่การผลิตทุนและเทคโนโลยีระดับสูงทำให้การผลิตสินค้า มีคุณภาพสูงแต่ราคาถูก ส่งผลทำให้เกิด ทุนและเทคโนโลยีขั้นสูง กำลังคนจะต้องมีฝีมือและทักษะหลายด้านหรือหลากหลายมิติ และสถานการณ์ด้านระบบการค้าเสรีของโลก มีกฎเกณฑ์และยุติธรรม ภาษีการค้าระหว่างประเทศลดการเชื่อมโยงถึง

กันเพื่อการนำเข้า-ส่งการสามารถ ทำได้ทั่วโลก ส่งผลทำให้เกิดการจ้างงานมีมากขึ้นบางประเภทธุรกิจ เช่น ธุรกิจการบินและอุตสาหกรรมหรือธุรกิจที่ใช้ทักษะฝีมือและกำลังคนที่มีความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้การสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายฐานและ ปัจจัยการผลิต มีบริษัทข้ามชาติเข้ามาลงทุน มากขึ้นส่งผลทำให้เกิดลักษณะการผลิตที่ใช้การจ้างเหมาหรือรับช่วง หรือใช้แหล่งงานภายนอกมากขึ้น มีการเคลื่อนย้ายกำลังคนไปสู่ที่มีค่าจ้างสูง ทำให้เกิดการท้าทายต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์นั้น มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อธุรกิจในฐานะการแข่งขัน หากผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่องานบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วแต่กลับไปใช้รูปแบบการบริหารบุคคลแบบเดิม ยิ่งจะทำให้ห้องค์การแห่งนั้นสูญเสียมากยิ่งขึ้น (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างสุขภาพ , 2553)

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมนั้นองค์กรต้องมีการปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการคัดสรรบุคลากรนั้นควรมีความสามารถตรงกับ นโยบายวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร บุคลากรจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรนั้นปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพปัจจัยหนึ่งก็คือแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรนั้น ในแต่ละองค์กรก็จะมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งองค์ประกอบที่มักใช้ในหลายๆองค์กรในปัจจุบัน จนสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (เกวลี พ่วงศรี, 2558)

ในการปฏิบัติงานในองค์กร สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าที่สุด คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ (กองสวัสดิการแรงงาน. 2547 : 18) อีกสิ่งหนึ่งที่อาจจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็คือ ความขัดแย้งภายในองค์กร เนื่องจากทรัพยากรขององค์กรที่มักมีจำกัดรวมทั้งงานที่พนักงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบนั้นมักมีความแตกต่างหลากหลายทั้งขอบเขตเนื้อหาและปริมาณงาน ทั้งในแง่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันไป เช่น ความรู้ความสามารถ บุคลิก ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ ความเชื่อ และความชอบต่าง ๆ จึงอาจนำไปสู่ปัญหาของความไม่เข้าใจกัน มีความคิดเห็นและมุมมองที่แตกต่างกัน จนเกิดเป็นการกระทบกระทั่งกัน กลายเป็นไม่ชอบหน้ากัน ไม่ลงรอยกัน และเกิดเป็นความขัดแย้งในที่สุด จึงต้องมีการบริหารจัดการในส่วนนี้อย่างดี (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552)

## วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่องการศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐาน

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

### 1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

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

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม 2559 – 12 กรกฎาคม 2559

### 3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

3.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

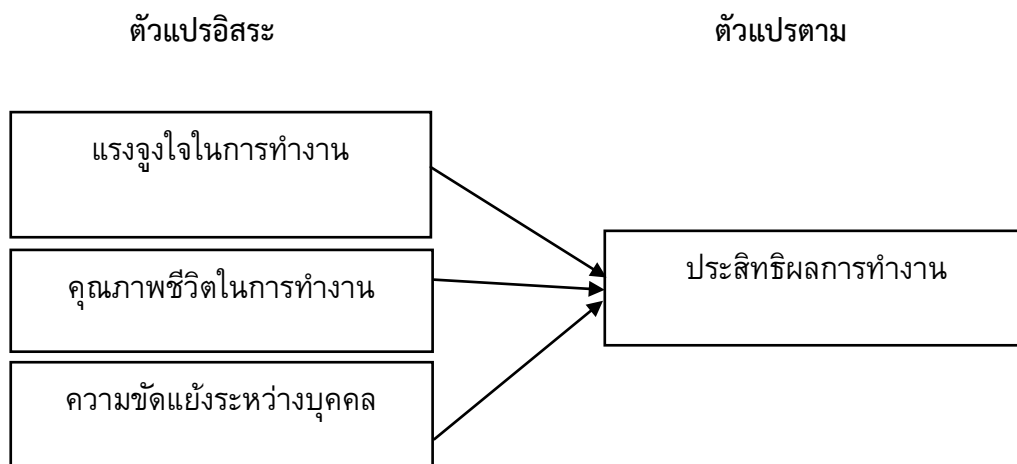
3.1.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างบุคคล และตัวแปรตาม 1 กลุ่มคือ ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่1: กรอบแนวคิดการวิจัย

#### วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมทั้งทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่ง ได้แก่ พนักงานระดับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.900

## ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจาก 5 เขตในกรุงเทพมหานครที่มีพนักงานบริษัทจำนวนมาก คือ เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตสีลม เขตสาทร เขตปทุมวัน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในวันที่ 10 สิงหาคม - 12 กันยายน พ.ศ. 2559

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพ หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ มีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้
  - 2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
  - 2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
  - 2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลของการวิจัยสามารถอธิบายได้จากการรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้ดังนี้

พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามนั้น เพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.25 และ เพศชาย ร้อยละ 39.75 ตามลำดับ ตำแหน่งงานฝ่ายขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.5 ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.0 ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 14.2 ฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 8.0 ฝ่ายการเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ฝ่ายการตลาดคิดเป็น 6.8 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมี 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0 ประสบการณ์ทำงาน ทำงาน 4-6 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 7 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

2. ผลของวิจัยสามารถอธิบายได้ด้วยด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้ดังนี้

2.1 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

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

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

จากตารางพบว่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 61 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p \leq .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวก ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

2.2 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนหรือไม่ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

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

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

จากตารางพบว่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 67.90 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p \leq .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวก ต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

### 2.3 ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

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

$R^2 = 0.006$ .,  $F\text{-Value} = 2.314$ ,  $n = 400$ ,  $P\text{-Value} \leq 0.05$ \*

จากตารางพบว่าอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 7.60 สมมติฐานได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p \leq .05$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

### อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1: แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความสำเร็จของ McClelland (1940) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ประการ คือ 1. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) หมายถึง ความต้องการความรักและการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานบุคคลประเภทนี้จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ และคนเหล่านี้มักไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งแต่อย่างใด 2. ความต้องการอำนาจ (need for power) หมายถึง ความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุมหรือให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม มีอำนาจควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอใจในสถานการณ์ของการแข่งขันแย่งชิง 3. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง ความต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีที่สุดในเพื่อบรรลุผลสำเร็จ ส่วนตัวต้องการทำงานที่ยากท้าทายความสามารถ บุคคลประเภทนี้มักเป็นคนดีมีเหตุผลพอใจกับการแก้ปัญหา มักจะได้เลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็ว องค์การที่มีบุคคลประเภทนี้จะเจริญเติบโต สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้มนุษย์มีความต้องการเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น ก็คือความต้องการอำนาจ เนื่องจากอำนาจในการนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จได้ เพราะเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความต้องการใด ๆ ก็ได้ อันจะนำมาสู่คุณภาพชีวิตที่ดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ที่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ



เกวลี พ่วงศรี (2558) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.12 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.96 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.19 และพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากทฤษฎีของ Desslers (1991:4) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กร และจิตวิทยาสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในการทำงานให้ไปในทางบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระศักดิ์ วิเศษ (2555) ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านอาหาร ธุรกิจอาหารและบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ( $r=.779$ ) รองลงมา คือ บรรยากาศองค์กร( $r=.767$ ) และความฉลาดทางอารมณ์ ( $r=.671$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หยุนเฮา เฮ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 3: ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากแนวคิดของ Tomey (2009) ให้ความหมายความขัดแย้งว่าเป็นความสัมพันธ์ของอำนาจ และการเมืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ มีประโยชน์ หรือทำลายให้มีความเสียหายเกิดขึ้นในบุคคล หรือระหว่าง บุคคลที่ต้องการเอาชนะมีการกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเสริมอำนาจให้ผู้กระตุ้น Schirmerhorn, Hunt and Osborn (2010) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายต่างๆ ไม่เห็น ด้วย หรือมีความเห็นไม่ตรงกันในสิ่งหรือประเด็นสำคัญ หรือเกิดขึ้นเมื่อมีการกระทบกระทั่งเป็น ประปักษ์ หรือการเกิดการต่อต้านทางอารมณ์ทำให้เกิดแรงต้านระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรักษ์ ครองเชื้อ (2557) ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม

และบางรัก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รดา จิระเดชมัชชัย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท ประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาบุคลากรภายในบริษัท มีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างบุคคล ต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 95.2 ไม่มีความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งเป็น 3 ด้าน 1) โครงสร้างองค์การมีระดับความขัดแย้งปานกลาง สาเหตุการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีคำสั่งให้หลายคนปฏิบัติงานเรื่องเดียวกันส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 2) ด้านความแตกต่างของบุคคล ในการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อ มีระดับความขัดแย้งปานกลาง ซึ่งพบว่าค่านิยมที่แตกต่างกันของผู้ที่ร่วมงาน เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรมากที่สุด 3) ด้านการสื่อสาร จะมีความขัดแย้งในระดับสูง พบว่าการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอในการทำงาน เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งมากที่สุด ความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน จะส่งผลต่อสาเหตุและระดับความขัดแย้งที่ต่างกัน

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 1 การนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเตรียมนโยบายเกี่ยวกับการเพิ่มขวัญและกำลังใจเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลทำให้บริษัทเจริญเติบโตขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียกับบริษัทได้ ทางบริษัทควรมีแนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาความขัดแย้งในอนาคต

#### 2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานเชิงคุณภาพ โดยการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีอื่น เช่น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- เกวลี พ่วงศรี (2558). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท วนิสน์ กรุ๊ป. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โชติกา ระโส (2555). แรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคลกร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ธีระศักดิ์ วิเศษ (2555). ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศขององค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านอาหารและบริการ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พัชรพร ลีพิพัฒน์ไพบูลย์ (2559). ความท้าทายด้านแรงงานของไทยในเศรษฐกิจยุคใหม่. [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib\\_/Article\\_17Aug59.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_17Aug59.pdf)
- รดา จิรเดชมัชชัย (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในการทำงานของบุคลากรองค์กรธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัท ประกันชีวิตในกลุ่มบริษัท เอไอเอ จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ :แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างสุขภาพ (2553). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร. <http://www.thaihealth.or.th>
- หยุนเฮา เฮ (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อรุณรัก ครองเชื้อ (2557). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- Dessler, Gary (1991). Human Resource Management. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall.iy’
- McClelland (1940). Motivation: Theory and Research: New York: Willey.
- Schrmerhorn , J. R., Hunt , J. G., & Osborn, R. N. (2010). Organizational Behavior.New York: Wiley.
- Tomey, M. A. (2009). Guide to nursing management and leadership. St. Louis: Mosby.