

**ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) และค่านิยมองค์กร ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร**
**Work-Life Balance and Organizational Values that affect the Job Performance and Service
of Generation Z Employees in Bangkok**

วรรณพร สว่างแจ้ง¹ และ สุรพัฒน์ มังคะลี²

Wannaporn Swangjaeng¹ and Surapat Mangkalee²

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต¹, อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ² มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

E-mail: 6614990021@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาค่านิยมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) และค่านิยมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มวัยทำงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.938 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการทดสอบ T-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

คำสำคัญ: ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance), ค่านิยมองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were to (1) examine the effect of work-life balance on job performance and service of Generation Z employees in Bangkok. (2) investigate the influence of organizational values on job performance and service of Generation Z employees in Bangkok. and (3) explore the combined effect of work-life balance and organizational values on job performance and service of Generation Z employees in Bangkok. The sample group consisted of 400 Generation Z employees working in Bangkok. The tools used in the research are questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, frequency, mean, and standard deviation. The researchers used T-test statistics, one-way ANOVA and multiple regression analysis (MRA).

Keywords: Work-Life Balance, Organizational Values, Job Performance, Service.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เผชิญกับความท้าทายในการรักษาและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีทำให้ลักษณะการทำงานเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและความต้องการในการทำงานมีความหลากหลายมากขึ้น "สมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว" (Work-Life Balance) กลายเป็นหัวข้อที่ได้รับความสนใจมากขึ้นเรื่อย ๆ การมีสมดุลที่ดีระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่เพียงแต่มีผลต่อสุขภาพจิตและความสุขของพนักงานเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ในขณะที่องค์กรหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยวางแผนต่อทิศทางขององค์กร เมื่อองค์กรมีโครงสร้างและระบบงานที่ยืดหยุ่นสามารถตัดสินใจได้อย่างอิสระทำให้งานจากเดิมที่ต้องใช้ทักษะเพียงด้านเดียวกลายมาเป็นงานที่ใช้หลากหลายทักษะ ทำให้ต้องพัฒนาและปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานเหล่านี้ได้ (ณัฐพร จริยะปัญญา, 2556) จากการเปลี่ยนแปลงทั้งลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานที่ได้กล่าว ทำให้องค์กรในปัจจุบันต้องการแรงงานที่ยังมีอายุน้อยที่ถือว่าเป็นกลุ่มคลื่นลูกใหม่หรือคนเจนเนอเรชันซี (Generation Z หรือ Gen Z ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึง 2555 หรือ ค.ศ. 1997 ถึง 2012) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่วัยทำงาน (ฮิลล์ อาเซียน, 2564) ที่เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน ดังนั้น หากองค์กรต้องการรักษานักงานอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน จึงจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิตการทำงาน ซึ่งปัจจุบันกลุ่มคนที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น คือกลุ่มคนเจนเนอเรชันซี

(Generation Z หรือ Gen Z) ที่จะนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรในทางบวก พนักงานจะเกิดความรัก และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความผูกพัน ทุ่มเท ศักยภาพเต็มกำลังความสามารถเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร โดยจะเห็นได้ว่าในหลาย ๆ หน่วยงานพยายามมุ่งเน้นแต่ผลลัพธ์ในงาน โดยไม่ได้คำนึงถึงความสมดุลชีวิตการทำงาน of พนักงาน อาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงาน เกิดความเบื่อหน่าย ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานลดลง และต้องการหาองค์กรใหม่ที่ดีกว่า เพื่อสร้างความสุขในการทำงาน และ ความสมดุลให้กับชีวิต (Work life Balance) (ขวัญใจ สุดทองหล่อ, 2557)

นอกจากนี้ "ค่านิยมองค์กร" (Organizational Values) ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานและการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมที่เข้มแข็งและชัดเจนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน เจนเนอเรชันซี (Generation Z หรือ Gen Z) เพื่อเพิ่มความร่วมมือภายในทีม และช่วยให้องค์กรเติบโตได้อย่างยั่งยืน การที่ค่านิยมองค์กรสอดคล้องกับค่านิยมส่วนบุคคลของพนักงานจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น องค์กรจึงต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาพนักงานรุ่นใหม่ที่กำลังจะเข้ามาเป็นส่วนสำคัญ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่ รับรู้ถึงคุณค่าที่ทำให้กับองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งให้กับองค์กรในการขับเคลื่อนไปข้างหน้า โดยการฝังตรึงในงาน (Job Embeddedness) เป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและลดอัตราการลาออกของพนักงานลงมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรโดยสมัครใจ (Mitchell, Holtom, Lee, Sablinski, และ Erez, 2001; เกลิน พวงชัยแก้ว เศรษฐกร, สมฉวีศิริ โสภณา, มัญชรี ผอบทิพย์, และ นัทกิจพัฒน์ หอมวิจิตรกุล, 2561)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาค่านิยมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) และ ค่านิยมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร
2. ค่านิยมองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสมดุลของชีวิตในการทำงาน

ในด้านระดับความสมดุลของชีวิตในการทำงานจะต้องมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและพนักงานก็จะได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีปราศจากความเครียดที่สั่งสมจากการทำงาน Merrill and Merrill (2003, อ้างถึงใน ภาวิณี แสนวัน, 2557, น. 17) กล่าวว่า องค์ประกอบของชีวิตของมนุษย์ที่จะสามารถเสริมสร้างตนเองให้มีชีวิตสมดุลได้จะต้องประกอบไปด้วย 5 ด้านที่สำคัญดังนี้

1. **ด้านการงาน** ซึ่งเป็นหน้าที่การงานหรืออาชีพที่เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตนเองและองค์กร
2. **ด้านครอบครัว** เป็นส่วนในการเสริมสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งเป็นส่วนช่วยในการผลักดันทำให้เกิดความสุขขึ้นภายในจิตใจและการใช้ชีวิตในสังคม
3. **ด้านเวลา** เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต เวลาเป็นส่วนในการกำหนดไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือครอบครัว ซึ่งทุกคนล้วนจะต้องทำให้การใช้ชีวิตนี้มีความสมดุลกับเวลาที่ได้กำหนดไว้และสมดุลกับด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน
4. **ด้านการเงิน** เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้ทั้งในปัจจุบันและภายในอนาคตพร้อมทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการงาน ด้านครอบครัวและด้านเวลา
5. **ด้านสติปัญญา** เนื่องจากชีวิตและความคิดของเราไม่หยุดนิ่ง ทุกอย่างเป็นพลวัตล้วนมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แต่เราทุกคนต้องมีการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาสติปัญญาและการสร้างความสมดุลให้กับชีวิตเพื่อเติมเต็มให้กับชีวิตในทุก ๆ ด้านที่ได้กล่าวมาข้างต้นและทำให้เกิดความพึงพอใจในทุกๆฝ่าย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร

ค่านิยมองค์กร (Corporate Values) คือแนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกันเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เกร่งกรี้ดต่อภาระเบียดเบียนเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึงการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนดและแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนด

ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมการเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดว่าความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ดิน ปรชญพทท์ (2542: 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนเกื้อหนุนให้มีการนำแนวทางการบริหารที่มีผลดีมากที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบซึ่งไม่แตกต่างจากกรณีของ ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, หน้า 325 อ้างถึงในกษกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางประการลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ คือ

1. **คุณภาพของงาน** ผู้ผลิตหรือผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าเหมาะสมสมราคาและมีความพึงพอใจ
2. **ปริมาณงาน** จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละสถานการณ์เป็นไปตามที่กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร
3. **เวลา** การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของงานรวมถึงตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนงาน
4. **ค่าใช้จ่าย** การลงทุนด้วยต้นทุนต่ำและได้ผลกำไรมากที่สุดในการดำเนินงานที่จำนวนเงินที่ลงทุนต้องเหมาะสม สมเหตุสมผลกับงานและวิธีการดำเนินขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Generation Z

Generation Z เป็นกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปีพุทธศักราช 2540-2555 ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่วัยทำงาน (ฮิลล์ อาเซียน, 2564) โดยลักษณะของคนกลุ่มนี้จะไม่เหมือน Generation อื่น ๆ กล่าวคือ มีลักษณะที่ชอบทำงานเป็นอิสระ ไม่ต้องการเข้าสู่ระบบราชการ และแสวงหาโอกาสในการทำงานที่มีความยืดหยุ่นที่สามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานได้ (Jurkiewicz & Brown, 1998) เติบโตมาในสภาพแวดล้อมที่มีความเชื่อมโยงกับเทคโนโลยี เรียกได้ว่าเป็นผู้ที่เกิดในยุคดิจิทัล (Digital native) ซึ่งได้รับผลกระทบจากรายต่อของการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยนี้ค่อนข้างมาก ทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และสื่อดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระ (Singh & Dangmei, 2016) ผู้คนในกลุ่มนี้จะสามารถทำงานหลายอย่างพร้อมกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความต้องการที่หลากหลายและต้องการในทันที มีความคิดสร้างสรรค์และทะเยอทะยาน Generation นี้เรียนรู้จากแหล่งข้อมูลออนไลน์เป็นหลัก โดยมักจะสร้างแนวคิดด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอ้างอิงถึงแหล่งความรู้ที่มีอยู่เดิม (Lazányi & Bilan, 2017) และสามารถเข้าถึงคำตอบได้ด้วยตนเอง แม้ว่า Generation อื่น ๆ กล่าวถึงคน Generation Z ว่าเป็นกลุ่มที่เพิกเฉยต่อสิ่งรอบตัว แต่จากงานวิจัยพบว่า Generation Z ให้ความสำคัญกับการให้คุณค่ากับตัวเอง แต่ในขณะเดียวกันก็ยังให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมกับทั้งครอบครัวและสังคม และแสวงหาความพอดีในทุกด้านของชีวิต เมื่อพิจารณาคุณค่าการทำงานของ Generation Z พวกเขาชอบทำงานเพื่อให้ได้รับคำชื่นชม และทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญสำหรับอนาคตการทำงานคนกลุ่มนี้ ในด้านการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือนควรวัดจากงานที่ทำ ไม่ใช่อายุงานเหมือนในสมัยก่อน (Chompukum & Chakrapeesirisuk, 2020)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงาน Generation Z ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึง 2555 หรือ ค.ศ. 1997 ถึง 2012 ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงาน Generation Z ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2540 ถึง 2555 หรือ ค.ศ. 1997 ถึง 2012 ในกรุงเทพมหานคร

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีของ W.G. Cochran (1977) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายตามความสะดวกของผู้วิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire)

เครื่องมือการวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยการใช้คำถามปลายปิด (close-end question) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคำถามคัดกรอง เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่ม Generation Z ที่ทำงานในองค์กรประเภทต่าง ๆ และเกิดในปีพ.ศ. 2540 ถึง 2555 หรือ ค.ศ. 1997 ถึง 2012

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ

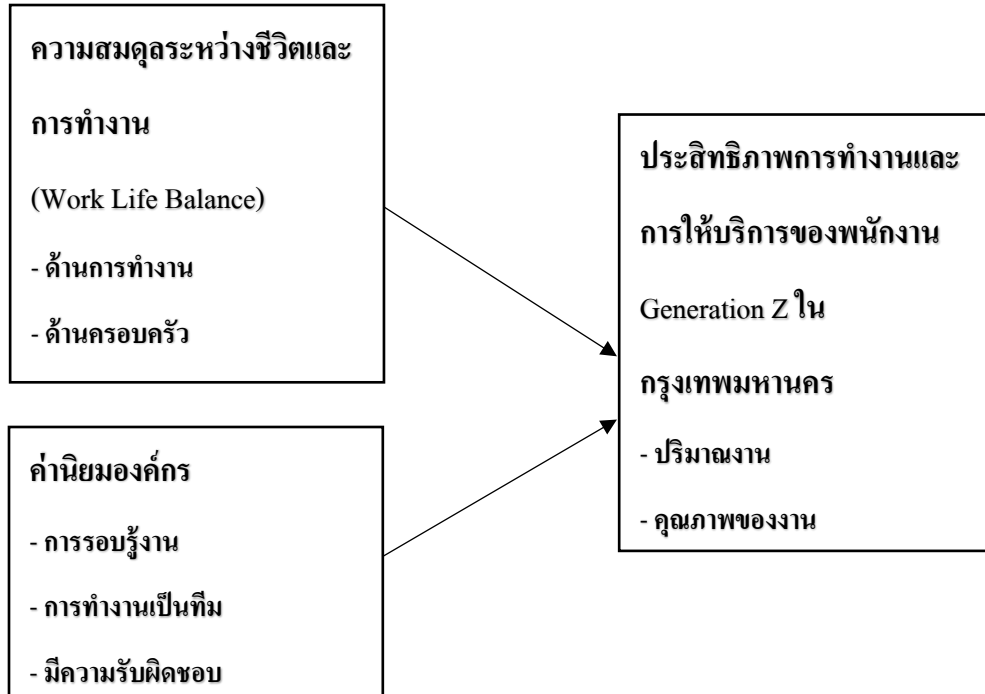
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน (1) ด้านการทำงาน (2) ด้านครอบครัว (3) ด้านเวลา (4) ด้านการเงิน (5) ด้านสติปัญญา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (1) การรอบรู้งาน (2) งานทำงานเป็นทีม (3) มีความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงานวัย Generation Z โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพของงาน (3) เวลาในการทำงาน (4) ค่าใช้จ่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ค่านิยมองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงค่า ในรูปแบบของค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (multiple regression analysis)

กรอบแนวคิด



ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีอายุระหว่าง 25 – 27 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 67.8

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ด้านการทำงาน	3.64	0.6331	มาก
2. ด้านครอบครัว	3.65	0.7376	มาก
3. ด้านเวลา	3.65	0.8339	มาก
4. ด้านสติปัญญา	3.92	0.6894	มาก
รวม	3.71	0.5888	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.71 โดยเมื่อ

วิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านต่างๆ พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านสติปัญญามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.92 และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านครอบครัว และด้านเวลา มีจำนวนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ให้ระดับความสำคัญระดับมาก และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ให้ระดับความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่านิยมองค์กรโดยภาพรวม

ค่านิยมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. การรอบรู้งาน	4.03	0.6111	มาก
2. การทำงานเป็นทีม	4.18	0.6555	มาก
3. มีความรับผิดชอบ	4.00	0.6196	มาก
รวม	4.07	0.5450	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับค่านิยมองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.07 โดยเมื่อวิเคราะห์ค่านิยมองค์กร ด้านต่างๆ พบว่า ค่านิยมองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.18 และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาคือ ค่านิยมองค์กร ด้านการรอบรู้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ให้ระดับความสำคัญระดับมาก และค่านิยมองค์กร ด้านมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ระดับความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ปริมาณงาน	3.89	0.6497	มาก
2. คุณภาพของงาน	3.91	0.6601	มาก
3. เวลาในการทำงาน	4.07	0.6496	มาก
4. ค่าใช้จ่าย	4.01	0.6773	มาก
รวม	3.97	0.5724	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.97 โดยเมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการด้านต่างๆ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คือ 4.07 และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ย 4.01 ให้ความสำคัญระดับมาก ประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ย 3.91 และประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ย 3.89 ให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance)	B	t	Sig.
ค่าคงที่	1.240	9.562	0.000**
1. ด้านการทำงาน	0.276	6.056	0.000**
2. ด้านครอบครัว	0.004	0.113	0.910
3. ด้านเวลา	0.082	2.720	0.007**
4. ด้านสติปัญญา	0.359	9.840	0.000**
R = 0.733, R ² = 0.537, SEE = 0.39156, F = 114.394, Sig F = 0.000			

* มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านการทำงาน ด้านเวลา ด้านสติปัญญา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ด้านครอบครัว ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 การวิเคราะห์ค่านิยมองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

ค่านิยมองค์กร	B	t	Sig.
ค่าคงที่	0.517	4.310	0.000**
1. การรอบรู้งาน	0.451	12.043	0.000**
2. การทำงานเป็นทีม	0.071	2.236	0.026
3. มีความรับผิดชอบ	0.334	0.842	0.000**
R = 0.834, R ² = 0.695, SEE = 0.31729, F = 300.808, Sig F = 0.000			

* มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่า ค่านิยมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดจะเห็นว่าค่านิยมองค์กร ด้านการรอบรู้งาน และด้านมีความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นค่านิยมองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อวิเคราะห์รายละเอียด พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ในด้านการทำงาน ด้านเวลา และด้านสติปัญญา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Merrill and Merrill (2003, อ้างถึงใน ภาวิณี แสนวัน, 2557, น. 17) ที่ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของชีวิตของมนุษย์ที่จะสามารถเสริมสร้างตนเองให้มีชีวิตสมดุลได้จะต้องประกอบไปด้วย 5 ด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่การงานหรืออาชีพที่เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตนเองและองค์กร
2. ด้านครอบครัว เป็นส่วนในการเสริมสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งเป็นส่วนช่วยในการผลักดันทำให้เกิดความสุขขึ้นภายในจิตใจและการใช้ชีวิตในสังคม

3. ด้านเวลา เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต เวลาเป็นส่วนในการกำหนดไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือครอบครัว ซึ่งทุกคนล้วนจะต้องทำให้การใช้ชีวิตนี้มีความสมดุลกับเวลาที่ได้กำหนดไว้และสมดุลกับด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

4. ด้านการเงิน เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้ทั้งในปัจจุบันและภายในอนาคตพร้อมทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการทำงาน ด้านครอบครัวและด้านเวลา

5. ด้านสติปัญญา เนื่องจากชีวิตและความคิดของเราไม่หยุดนิ่ง ทุกอย่างเป็นพลวัตล้วนมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา แต่เราทุกคนต้องมีการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาสติปัญญาและการสร้างความสมดุลให้กับชีวิตเพื่อเติมเต็มให้กับชีวิตในทุก ๆ ด้านที่ได้กล่าวมาข้างต้นและทำให้เกิดความพึงพอใจในทุกๆฝ่าย จากการวิเคราะห์

จากการวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ค่านิยมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร โดยเมื่อวิเคราะห์รายละเอียด พบว่า ค่านิยมองค์กรในด้านการรอบรู้งาน และด้านมีความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ปีเตอร์สัน (Peterson, 1953 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรรังสี, 2542) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบ ว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผลและความสามารถในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และวิธีการในการผลิต ขณะเดียวกัน และแนวคิดและทฤษฎีของดิน ปรชญพฤทธิ (2542: 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนเกื้อหนุนให้มีการนำแนวทางการบริหารที่มีผลดีมากที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบซึ่งไม่แตกต่างจากกรณีของ ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, หน้า 325 อ้างถึงในชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington Emerson โดยตัดทอนบางประการลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน ผู้ผลิตหรือผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าเหมาะสมสมราคาและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละสถานการณ์เป็นไปตามที่กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร
3. เวลา การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของงาน รวมถึงตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ตามแผนงาน

4. ค่าใช้จ่าย การลงทุนด้วยต้นทุนต่ำและได้ผลกำไรมากที่สุดในการดำเนินงานที่จำนวนเงินที่ลงทุนต้องเหมาะสม สมเหตุสมผลกับงานและวิธีการดำเนินขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสำคัญของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) และค่านิยมองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กรเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงาน ดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพมาร่วมงาน และส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืน ดังนี้

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ในด้านการทำงาน ด้านเวลา และด้านสติปัญญา แสดงให้เห็นได้โดยสรุปดังนี้

- 1.1 ด้านการทำงาน: สร้างสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่นและเอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
เสนอแนะให้องค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความยืดหยุ่น และ ความชัดเจนในเป้าหมาย เช่น การอนุญาตให้พนักงานสามารถปรับเวลาในการทำงานหรือเลือกทำงานจากที่บ้านได้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามความสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.2 ด้านเวลา: จัดการเวลาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เสนอแนะให้องค์กรควรมีการฝึกอบรมหรือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพให้กับพนักงาน โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและลดเวลาที่สูญเสียไปกับงานที่ไม่สำคัญ
- 1.3 ด้านสติปัญญา: การพัฒนาและเสริมสร้างทักษะทางปัญญา เสนอแนะให้องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและฝึกอบรมทักษะทางปัญญาของพนักงาน เช่น การสนับสนุนการเรียนรู้เรื่องทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking), การตัดสินใจที่ดี, และการบริหารจัดการปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในยุคดิจิทัล

2. ค่านิยมองค์กรของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร

จากผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของพนักงาน Generation Z ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ในด้านการรอบรู้งาน และด้านมีความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นได้โดยสรุปดังนี้

- 2.1 ด้านการรอบรู้งาน: ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย เสนอแนะให้องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงาน Generation Z ได้มีโอกาสเรียนรู้และเข้าใจลักษณะการทำงานในหลายแผนกหรือหลากหลายมุมมองเพื่อเสริมทักษะทางวิชาชีพและเพิ่มความเข้าใจในบทบาทต่าง ๆ ภายในองค์กร
- 2.2 ด้านความรับผิดชอบ: ส่งเสริมความรับผิดชอบและการแสดงความเป็นผู้นำ เสนอแนะให้องค์กรควรมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงาน Generation Z ได้รับผิดชอบในโครงการต่าง ๆ ที่มีความท้าทาย เพื่อส่งเสริมให้พวกเขาพัฒนาความเป็นผู้นำ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งถัดไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการศึกษาการวิจัยมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งถัดไปผู้วิจัยขอแนะนำให้ขยายกลุ่มพื้นที่ไปยังภาคอื่น ๆ ของประเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ได้ระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะในที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกัน และขยายกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน Generation Z เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไป ผู้วิจัยขอแนะนำเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของ อายุ และ ประเภทองค์กร เช่น การศึกษาในกลุ่มพนักงาน Generation X ที่ทำงานในองค์กรขนาดเล็กหรือกลาง เทียบกับองค์กรขนาดใหญ่

เอกสารอ้างอิง

- ชนิดา อุณจิตร. (2564). การศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงาน Generation Z ในภาคการบริการ. วารสารวิจัยธุรกิจ, 14(2), 55-67.
- จิตรา มณีโชติ. (2564). ค่านิยมองค์กรและผลกระทบต่อความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน Generation Z. วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์, 17(2), 123-136.
- สมชาย มานพ. (2562). การให้บริการของพนักงาน Generation Z และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว. วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ, 5(1), 45-58.
- ชลธิชา ศรีโสภณ. (2565). การบริหารจัดการปริมาณงานและคุณภาพของงานของพนักงาน Generation Z ในภาคการบริการ. วารสารการจัดการธุรกิจ, 11(3), 88-101.

ชนวัฒน์ วัฒนคุณ. (2562). ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน *Generation Z* ในธุรกิจโรงแรม: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ. วารสารการท่องเที่ยว, 4(2), 102-114.

Frone, M.R. (2003). Work-family balance. In J.C. Quick, & L.E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology. Washington, DC: American Psychological Association.

Merrill & Merrill (2003). Life Matter: Crating a dynamic balance of work, family, time and money. New York: McGraw-Hall.