



อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร
ของพนักงาน บริษัท ฟอสคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

โดย

นายชนพล แสงจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร
ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

โดย

นายชนพล แสงจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE INFLUENCE OF LIFE'S QUALITY TOWARD WORK EFFICIENCY THROUGH
EMPLOYEE'S ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF THE FALCON INSURANCE
PUBLIC COMPANY LIMITED**

By

Mr. Tanapon Saengchan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Arts Program in Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2012

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)” เสนอโดย นายชนพล แสงจันทร์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
อาจารย์ ดร. วิโรจน์ เกษญาติเกษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล)
...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ภิราช รัตนันท์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วิโรจน์ เกษญาติเกษณ์)
...../...../.....

53601712: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน / ความผูกพันต่อองค์กร / ประสิทธิภาพในการทำงาน

ชนพล แสงจันทร์: การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน). อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 146 หน้า.

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่าเพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

53601712 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORDS: LIFE'S QUALITY / ORGANIZATION COMMITMENT / WORK EFFICIENCY

TANAPON SAENGCHAN: THE INFLUENCE OF LIFE'S QUALITY TOWARD WORK EFFICIENCY THROUGH EMPLOYEE'S ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT OF THE FALCON INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED. THESIS ADVISOR: VIROJ JADESADALAK, Ph. D. 146 pp.

This research aimed to study working life quality, relationship with the organization and working efficiency, to compare working efficiency caused by different personal factors, to study working life quality influences that affected working efficiency, to study working life quality influences that affected relationship with the organization, and to study the relationship with the organization that affected working efficiency of the personnel of Falcon Insurance Public Company limited. The questionnaire was used to collect information from the sample group of 220 representatives. The statistical tools applied to analyze the data were Percentage, Mean, Standard Deviation, Variance Analysis and Simple and Multiple Regression Analysis.

The research revealed that overall working life quality, relationship with the organization and working efficiency were resulted in high level. The comparison of working efficiency caused by different personal factors showed that gender, age and current position were different without statistical significance, while education level, operation time and monthly income were different with statistical significance. It was also found that working life quality had positive effects on the relationship with the organization and working efficiency, while the relationship with the organization also had positive effects on working efficiency with statistical significance.

It can be concluded that proper working life quality development for the personnel can lead to good relationship between the personnel and the organization and also causes working efficiency with integral effectiveness for the organization.

Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2012

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สัมฤทธิ์ผลได้ด้วยความรู้ความเข้าใจอย่างดียิ่งจากผู้ที่มิมีพระคุณหลายท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ ดร.สุวรรณ ธรรมอภิพล และอาจารย์ ดร.ภิราช รัตนันท์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวคิดที่เป็นประโยชน์ และสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ในทุกชั้นตอน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และแนะนำอบรมสั่งสอน

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างเป็นกันเอง ด้วยอัธยาศัยไมตรี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และทุก ๆ ท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
	กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
	สารบัญตาราง	ณ
	บทที่	
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
	สมมติฐานของการวิจัย.....	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
	ขอบเขตของการวิจัย	6
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	7
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	12
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
	ความเป็นมาของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	13
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	24
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร.....	32
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร	41
	แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	42
	แนวความคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่	52
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
3	วิธีดำเนินการวิจัย	71
	การดำเนินการวิจัย.....	71
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	73

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน	82
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร	90
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน	92
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกัน	94
ส่วนที่ 6 วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน	100
ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	103
ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน	106
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการวิจัย	110
การอภิปรายผลวิจัย	113
ประโยชน์จากการวิจัยข้อเสนอแนะ	119
รายการอ้างอิง	123
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก หนังสือราชการที่ใช้ในงานวิจัย	64
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	137
ประวัติผู้วิจัย	146

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ	36
2	ความสัมพันธ์ระหว่างคำถาม 12 ประการ ที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรกับผลลัพธ์ ทางธุรกิจขององค์กร	41
3	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....	75
4	ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	80
5	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	83
6	คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม.....	84
7	คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	85
8	ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของประชาธิปไตยและ ความเสมอภาคในการทำงาน	86
9	คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของความเจริญก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	87
10	คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการทำงานร่วมกันและ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	88
11	คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ..	89
12	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)....	90
13	ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ องค์กร	91
14	ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ องค์กร	91
15	ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของความจงรักภักดี.....	92
16	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	93
17	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ	94

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ	95
19	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
20	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different).....	96
21	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	97
22	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different).....	97
23	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	98
24	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	98
25	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different).....	99
26	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิต ในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	100
27	ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	102
28	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิต ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด	103
29	ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	105
30	ผลการทดสอบอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	106
31	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	107
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่มีต่อความผูกพัน และ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน).....	107

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง มีการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจอย่างเสรีทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ มีการพัฒนาเทคโนโลยีสูง รวมไปถึงการพัฒนาวัตกรรมใหม่เพิ่มขึ้นมาก ภาคธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิเคราะห์กำหนดกลยุทธ์แนวทางของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป รวมไปถึงความสามารถในการบริหารงานและพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนไปตามสภาวะความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งระบบเศรษฐกิจโลก เพื่อให้ธุรกิจขยายตัวได้อย่างไม่มีข้อจำกัด อย่างไรก็ตาม ด้วยอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีลักษณะของความเป็นโลกไร้พรมแดน ท่ามกลางการไหลเวียนอย่างเป็นอิสระของทุน แรงงาน ข้อมูลข่าวสาร หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวบ่งบอกและส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนและเป็นพลวัต ประกอบกับความรุนแรงในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบเสียเปรียบของธุรกิจ ฉะนั้นองค์กรที่จะสามารถอยู่รอดหรือเจริญเติบโตได้จะต้องเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทั้งนี้ องค์กรที่จะดำเนินการเพื่อบรรลุประสิทธิผลได้นั้น องค์กรต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญซึ่ง ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ ซึ่งในทุกองค์กรนั้นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดก็คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นขับเคลื่อนไปในทิศทางที่กำหนดเป้าหมายไว้ในการเจริญเติบโตของธุรกิจและผลกำไรขององค์กร

การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น เนื่องจากตัวบุคคลนั้นเป็นตัวกลางสำคัญที่เชื่อมระหว่างองค์กรกับเทคโนโลยีเข้าด้วยกันในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งก่อนที่องค์กรต่าง ๆ จะเริ่มเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น บุคคลเคยถูกมองเห็นว่าเป็นเพียงแค่ปัจจัยการผลิต หรือให้ความสำคัญ

เป็นแค่แรงงานหรือกำลังคน แต่ในปัจจุบัน บุคคลได้ถูกให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นและได้รับการนิยามใหม่โดยพัฒนาความสำคัญเป็นทรัพยากรมนุษย์ ส่วนแผนกหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรก็กำลังเปลี่ยนบทบาทจากงานบริหารบุคคลและธุรการไปเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ซึ่งเปลี่ยนจากการจัดการเฉพาะหน้า ไปเป็นการใช้กลยุทธ์เข้ารุกอย่างเต็มตัวและต่อเนื่องไปในระยะยาวอย่างยั่งยืนต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการดำเนินงานให้แก่องค์กรธุรกิจ

บุคลากรที่ทำงานทุกคนต่างคาดหวังผลจากการทำงานที่ได้รับจากองค์กร ในขณะที่เดียวกัน องค์กรเองก็คาดหวังให้บุคลากรทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์กรก็ต้องการบุคลากรทำงานที่มีความสนใจและความมุ่งมั่นในการทำงานเช่นเดียวกัน แต่หากมีบางครั้งที่บุคลากรอาจมีความคิดที่แตกต่างกันไป ซึ่งบางคนเองทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บางคนกลับไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน บางคนชอบเปลี่ยนงานบ่อย ๆ ทั้งนี้ ก็เพราะมนุษย์ทำงานเพื่อต้องการความอยู่รอดและจะได้รับความพึงพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจึงทำให้เกิดแรงบันดาลให้มนุษย์ทำงานหรือเรียกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างตัวบุคลากรและตัวองค์กร ทำให้การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น จึงเป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยม รวมทั้งบุคลิกภาพของมนุษย์ที่จะนำมาใช้กับการทำงานในองค์กร วัฒนธรรมในการทำงาน ตลอดจนเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจถึงความรู้สึก ปัญหาและอุปสรรค รวมไปถึงวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ความภูมิใจ เกียรติ และคุณค่าของตนเอง อันจะนำไปเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

แรงจูงใจจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะทำงานนั้นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคลากรให้ใช้ความสามารถหรือทักษะแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ให้เกิดจากแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรานั้นมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลากหลาย หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกมามากน้อยเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ นั่นคือแรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งมั่นและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะขาดเสียมิได้

เพราะผลจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นนี้จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้น การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้แสดงถึงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้ จึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการบริหารงาน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้ความโน้มมน้ำจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำ เกิดความเบื่อหน่าย และการทำงานขาดประสิทธิภาพ

ในเรื่องของความผูกพันขององค์กรของบุคลากรนั้น เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความจงรักภักดีของบุคลากรซึ่งเป็นเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคลากรกับองค์กร และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ และแสดงถึงความจงรักภักดีที่บุคลากรนั้นมีต่อองค์กร รวมถึงการยึดมั่นในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมทำงานกับองค์กรต่อไป และยังคงก่อให้เกิดความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร และต้องการคงอยู่กับองค์กรด้วยความจริงใจ ซึ่งถือว่าจะทำให้องค์กรนั้นมีความแข็งแกร่งและเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการบริหารทำให้องค์กรนั้นสามารถเดินตามกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่องค์กรได้วางไว้ จึงถือว่าความผูกพันขององค์กรที่บุคลากรหรือสมาชิกขององค์กรนั้นได้มีส่วนร่วมแรงร่วมใจในการที่จะยึดถือและประพฤติปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานหรือบุคลากรที่ได้อย่างสมบูรณ์แบบ และยังยินดีที่จะทุ่มเทการทำงานที่หนักหรือแม้กระทั่งงานนั้นจะมีปริมาณมากเพื่อให้งานที่องค์กรได้มอบหมายให้สำเร็จและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ฉะนั้น องค์กรจะต้องมีแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจของบุคลากรหรือพนักงานอย่างมีคุณภาพและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของแรงจูงใจที่ยึดเหนี่ยวบุคลากรเหล่านั้นในองค์กรให้คงอยู่กับองค์กรและเกิดความรักในองค์กรอย่างบูรณาการต่อไป

บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมีความกระตือรือร้นในการทำงานนั้น ย่อมก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือบุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นอย่างมากต่อการบริการองค์กร การบริหารองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ถ้าบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีการร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีและความมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน งานนั้นก็จะมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์, 2539: 5) ดังนั้น ในการบริหารบุคคลผู้บริหารต้องสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร บทบาทที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้การดำเนินงานนั้นสำเร็จอย่างมี

ประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารจะต้องมีหลักการจูงใจที่ดี ประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารความให้ความสนใจนั้นคือ คุณภาพชีวิตของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งเรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) นั้น จึงเป็นสิ่งที่สร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานนั้นเกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรและได้รับความสุขในการทำงาน โดยให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร โดยให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้ มีการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น ให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความสามารถเชี่ยวชาญ ทักษะอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กร ทำให้คุณภาพของการทำงานนั้นดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยมีการยืดหยุ่นมากขึ้น ตลอดจนสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานเพื่อส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล ด้วยแนวปฏิบัติและเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร และปัจเจกบุคคลตามลำดับ (ผจญ เฉลิมสาร, 2549: 18)

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นจึงเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างมากที่จะศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือวางแผนการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาระหว่างบุคลากรหรือพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีบุคลากรหรือพนักงานที่มีคุณภาพ มีความสามารถ ตามที่องค์กรต้องการ และบุคลากรและพนักงานมีความจงรักภักดี และกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเมื่อองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเหล่านี้เกิดขึ้นแล้ว ย่อมจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างบูรณาการตามเป้าหมายที่วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามเพศ

1.2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามอายุ

1.3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

1.4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1.6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไปตามรายได้ต่อเดือน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. ทำให้ทราบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
4. ทำให้ทราบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
5. ทำให้ทราบอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
6. นำผลที่ได้จากการศึกษาในเรื่องของปัจจัยแรงจูงใจคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในครั้งนี้ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 ท่าน ซึ่งจำนวนประชากรในการวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4. ขอบเขตด้านเวลา

4.1 ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2554 - มกราคม 2555

4.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาประมาณ 3 เดือน คือในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2555 - สิงหาคม 2555

4.3 ระยะเวลาในสรุปผลงานวิจัย นำเสนอผลงานและทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ในช่วงเดือนตุลาคม 2555 - มีนาคม 2556

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่

1.2.1 สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

1.2.2 สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

1.2.3 ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน

1.2.4 ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.2.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

1.2.6 การพัฒนาศักยภาพของบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

2.1.2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

2.1.3 ความจงรักภักดี

2.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับบริหาร ที่ทำงานเป็นพนักงานประจำของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่ปฏิบัติงานการให้บริการด้านประกันภัย และสินค้าเป็นสินค้าที่เกี่ยวข้องกับวินาศภัยต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่ต้องการความปลอดภัยในทรัพย์สินของตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับประโยชน์ขั้นพื้นฐานจากองค์กร โดยที่องค์กรนั้นได้ให้ความสำคัญกับคุณค่าความเป็นมนุษย์และทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยในระหว่างปฏิบัติงานในองค์กร และเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานอันเป็นเลิศ และมีคุณภาพทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งในการดำเนินงานโดยทั่วไปมีปัจจัยและองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการในการมีบทบาทที่จะกำหนดระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานที่เป็นตัวแปร และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่

2.1 สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่มีรูปแบบเป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาเป็น 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และค่าตอบแทนที่เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นธรรมและคุ้มค่ากับความอดสาหัสและอยู่ในระดับมาตรฐานที่เมื่อเทียบกับบริษัทฯ ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน โดยค่าตอบแทนที่เหมาะสมนั้นอยู่ในรูปแบบหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์กรด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ นั้น เป็นการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ที่เหมาะสมและสมควรพอที่จะสามารถเลี้ยงครอบครัวได้

2.2 สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้ถูกสุขลักษณะให้ปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานจึงทำให้รู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงานหรืออยู่ภายในองค์กร หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรต้องพึงระวังและควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิต จิตใจ และสุขภาพของคนในองค์กร รวมถึงการมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติอันอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงาน เช่น แสงสว่าง เสียง ที่เอื้อต่อการ

ทำงาน และยังมีอุปสรรคป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ และยังรวมถึงการวางแผนฉุกเฉินกรณีเกิดเหตุโดยไม่คาดคิด เช่น การวางแผนฉุกเฉินกรณีเกิดเพลิงไหม้ ซึ่งทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนเองได้หันมาให้ความสนใจเป็นอย่างมากเพราะสามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นทุกฝ่ายจึงควรจัดการสภาพความเป็นอยู่ทางด้านสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในองค์กรนั้นด้วย

2.3 ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือพนักงานในองค์กรทุก ๆ คนในการทำงานร่วมกันจะต้องให้ความสำคัญอย่างเสมอภาค โดยที่ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานให้ความสนใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงสามารถให้ทุกคนในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กรแต่ละองค์กรนั้น เพราะถือว่าทุกคนเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงการให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีความรู้ใดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานในองค์กร จะเป็นการประชุม การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม จะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกันและแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีมีความชัดเจนและยุติธรรมต่อทุกฝ่าย และองค์กรจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลองค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลัก บรรษัทภิบาล

2.4 ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการจ้างงานสูง และมีสถานะภาพมั่นคงในการจ้างงาน ซึ่งมีการจ้างงานตามสัญญาจ้างและมีการจ้างงานจนอายุถึงวัยเกษียณ และไม่มีการเลิกจ้างโดยไร้เหตุผล ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งงาน รวมไปถึงการที่องค์กรพัฒนาการและการให้การเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยส่งเสริมให้โอกาสได้ไปฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ และยังสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงาน ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามที่กล่าวมาว่า จะต้องมีการพัฒนาที่เหมาะสม ชัดเจน ยุติธรรม กับการเจริญเติบโต ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญ ในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.5 การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับนับถือ และความร่วมมือ มีมิตรไมตรีจิตที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนงานร่วมกันและแก้ไขปัญหาาร่วมกันอยู่เสมอ และนอกเหนือจากเพื่อน

ร่วมงานแล้วยังมีการประสานงานระหว่างแผนกหรือแม้กระทั่งการร่วมมือประสานงานในระดับต่าง ๆ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร โดยพาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ซึ่งมีการยอมรับจากระดับผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันนั้นจะต้องมีองค์ประกอบภายในขององค์กรในด้านบรรยากาศในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่ดี อบอุ่น เอื้ออาทร โดยปราศจากการมีอคติและการทำร้ายซึ่งกันและกัน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร

2.6 การพัฒนาศักยภาพของบุคคล หมายถึง การปฏิบัติงานที่งานควรจะจัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์ และพัฒนาทักษะ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน โดยการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมถึงความรู้สึกคุณค่าของตนเอง โดยสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง และความรู้สึกท้าทาย ซึ่งเกิดจากการทำงานมาใช้อย่างเต็มที่ การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้ การค้นคว้าอิสระ นำมาพัฒนาองค์กรและบุคลากร รวมถึงการนำการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล รวมไปถึงการศึกษานวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อไปสู่ความสำเร็จของงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่องาน องค์กร และอาชีพของบุคลากรหรือพนักงาน ที่มีความรู้สึกผูกพันและมีความยึดมั่นและเชื่อถือในองค์กรอย่างแท้จริง รวมถึงบทบาทความรับผิดชอบที่เป้าหมายขององค์กรได้วางไว้ โดยตั้งใจร่วมทำงานในองค์กรอย่างภาคภูมิใจและเต็มใจ รวมถึงการทุ่มเทกำลังทั้งแรงใจและร่างกายในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จทันกำหนดเวลาและถูกต้องตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลก่อให้เกิดความมั่นคงขององค์กรซึ่งสามารถดูแลบุคลากรของตนนั้นได้อย่างยั่งยืนและยาวนานที่ก่อให้เกิดรายได้เพื่อหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวของบุคลากรได้อย่างสมบูรณ์

3.1 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร หมายถึง ความรู้สึกถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองสำหรับพนักงานขององค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถประหนึ่งเสมือนองค์กรนั้นเป็นกิจการของตนเอง หรือเสมือนปัญหาขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้นประหนึ่งเสมือนเป็นปัญหาของตนเอง และเกิดความเอาใจใส่ ยึดมั่นในกฎระเบียบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และการเชื่อมั่นในนโยบายการบริหารงานขององค์กร รวมไปถึงการใส่ใจเอาใจใส่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความรู้สึกเสมือนหนึ่งเป็นพวกเดียวกันและทำให้องค์กรนั้นบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมถึงการแสดงตัวตนอันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

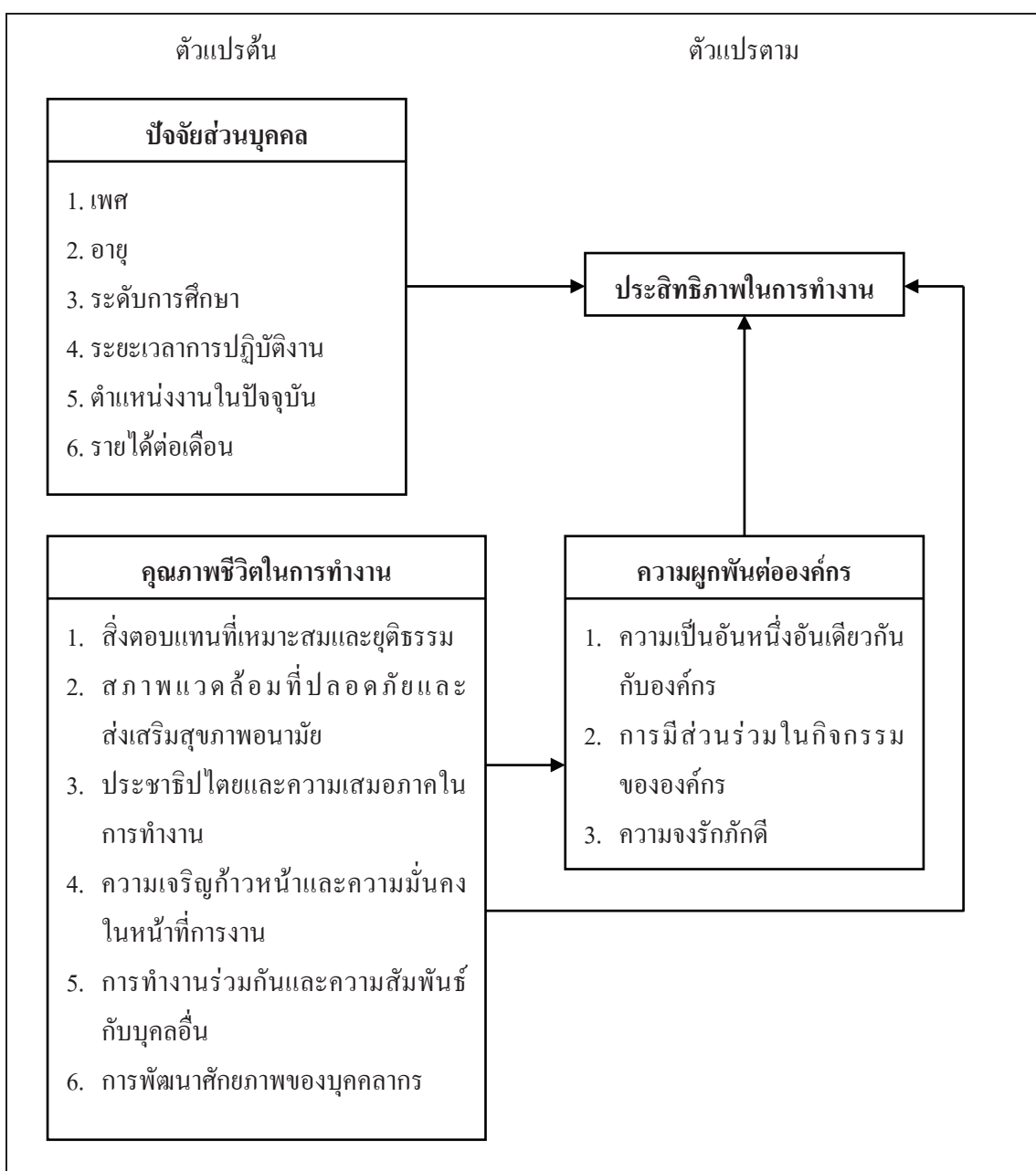
3.2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร หมายถึง การขอมสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และเต็มใจอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นการให้การสนับสนุนและการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรและร่วมที่จะปรับเปลี่ยนตนเองตาม โครงสร้างขององค์กรเพื่อนำบรรลุเป้าหมายขององค์กร กระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์กรรวมไปถึงการพัฒนาและให้ข้อมูลความรู้แก่องค์กรเพื่อให้องค์กรนั้นมีศักยภาพมากขึ้นและไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และยินดีที่จะทำงานทุกอย่างตามที่อยู่บังคับบัญชาของตนได้หมาย และสามารถเข้าสู้กับคู่แข่งขององค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีชัยชนะในกลยุทธ์ในการบริหารงานได้อย่างดีเยี่ยม เพื่อให้องค์กรนั้นยังคงอยู่ในสภาวะการแข่งขันที่สูงในยุคปัจจุบันได้อย่างบูรณาการและทำให้เกิดแรงผลักดันที่ดีสำหรับองค์กรที่จะพัฒนาตนเองสู่อนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพอันดีเลิศต่อไปได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

3.3 ความจงรักภักดี หมายถึง บุคลากรหรือพนักงานขององค์กรที่มีความเต็มใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรไม่นำความลับภายในองค์กรของตนเองเปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอก ร่วมยอมรับในวัฒนธรรมขององค์กร โดยแสดงทัศนคติด้านบวกแก่องค์กรให้แก่บุคคลภายนอกรับรู้ และรู้สึกต่อต้านแก่ผู้ที่มีทัศนคติในแง่ลบต่อองค์กรของตน รวมไปถึงการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างแน่วแน่ภาคภูมิใจ โดยไม่คิดหรือมีความคิดที่ต้องการจะลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ๆ รวมถึงแนะนำบุคคลใกล้ชิดให้เข้าร่วมเข้าทำงานกับองค์กรที่ตนทำอยู่ ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะเป็นพนักงานที่จะสร้างศักยภาพให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่องต่อไปโดยไม่ก่อให้เกิดหยุดชะงักเนื่องจากการขาดช่วงของบุคลากรที่ลาออกไปและจะต้องรับเข้ามาใหม่ซึ่งทางองค์กรจะต้องสอนงานให้เกิดความชำนาญด้านทักษะ กระบวนการทำงานให้แก่บุคลากรคนใหม่ ฉะนั้น การรักษานักงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความจงรักภักดีนั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะพนักงานเหล่านี้ต่างมีความสามารถ มีความชำนาญด้านทักษะ กระบวนการทำงานที่ดีและเข้าใจการทำงานขององค์กรอยู่แล้วซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและก้าวพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

4. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้ทำงานอย่างสม่ำเสมอในการรับผิดชอบงานหรือภาระหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้น ไม่มีประสิทธิผลและการปฏิบัติงานนั้น ไม่มีมาตรฐานมีระบบที่ถูกต้อง ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่บริษัทได้กำหนดไว้หากงานที่ได้นั้นเป็นงาน ไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดผลกำไร ไม่เสร็จทันกำหนดเวลา ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และหลักจรรยาบรรณ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่

เกิดขึ้นในองค์กร ได้อย่างทันที่ว่ามี ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่จะนำมาประยุกต์ร่วมกับการทำงาน และมีความตั้งใจในการทำงานรวมถึงการมีความคิดจงรักภักดี มีความทุ่มเทในงาน การรับผิดชอบงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จมีชื่อเสียง และก่อให้เกิดการได้รับคำชมจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษายาธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) นั้นมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่มากมายหลายทฤษฎี โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจและนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันในการปฏิบัติงานต่อองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
6. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

การก่อตั้งของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ฟอลคอนประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็น บริษัทประกันวินาศภัยที่มีเงินทุนประมาณ 300 ล้านบาท โดยการร่วมทุนระหว่าง บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ Falcon Insurance Company (Hong Kong) Limited ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่ม Fairfax Financial Holdings Limited ในส่วนของบริษัท Fairfax Financial Holding Limited เป็นบริษัท ที่ให้บริการด้านการเงินที่มั่นคงรายใหญ่แห่งหนึ่งของโลก ตั้งอยู่ที่เมืองโตรอนโต ประเทศแคนาดา และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่โตรอนโต ซึ่งมีสินทรัพย์มากกว่า 30,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ มีพนักงานทั่วโลกมากกว่า 10,000 คน มีสาขาอยู่ในแถบอเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ยุโรป และเอเชีย ซึ่งมีความชำนาญในด้านประกันวินาศภัยทุกประเภท และการรับประกันภัยต่อ

วิสัยทัศน์

บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทที่ให้บริการรับประกันภัยรายย่อย โดยเน้นการใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมระบบการปฏิบัติงานแบบครบวงจร

1. สร้างจุดยืนของบริษัทฯ ด้านมาตรฐานการบริการที่ดีที่สุด เน้นความโปร่งใส และ ยุติธรรม
2. รักษามาตรฐานในระดับสากล รวมทั้งเข้าใจถึงความต้องการในระดับท้องถิ่น
3. นำนวัตกรรมเพื่อริเริ่มแนวทางใหม่ ๆ และสร้างมาตรฐานการประกันวินาศภัยในประเทศไทยภายใต้แนวความคิด “Think Independent”

พันธกิจ

พันธกิจของบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) คือ มอบความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยกฎของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นอย่างยิ่งในมาตรฐานวิชาชีพของธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร โดยเราได้นำมาตรฐานนี้มาสร้างเป็นกฎของฟอลคอน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความซื่อสัตย์และความจริงใจ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานขององค์กรเราโดยไม่มีข้อยกเว้น
2. เราสร้างองค์กรที่จริงใจ ไม่ใช่องค์กรการเมือง
3. เราทำงานกันเป็นทีม ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ การเผชิญหน้าท้าทายไม่ใช่สิ่งที่เราสนับสนุน เราให้การยอมรับในความภาคภูมิใจต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานเราทำงานหนักแต่ไม่ละเลยครอบครัว
4. เราแสวงหาโอกาส พร้อมกับมองถึงทางป้องกันผลกระทบและการสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น
5. เราบริหารงานอย่างมืออาชีพ ความผิดพลาดย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา แต่จะต้องนำมาเป็นบทเรียนสำหรับการทำงานต่อไป
6. เราไม่เคยนำองค์กรมาเป็นเดิมพันสำหรับแผนงานหรือ โครงการหนึ่งโครงการใด
7. เราเชื่อมั่นในการทำงานอย่างมีความสุข

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี มิลเล็ท (Mille, 1954: 4, อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544: 9) ให้คำจำกัดความเรื่องประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดกำไรจากการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ความพึงพอใจในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณา

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การบริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน เอ. เฮอร์เบิร์ต (Herbert, 1960: 180-181, อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544:

9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดของงานใด ๆ คุกคามความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ออก ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งมีความสัมพันธ์ตามสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = (Output) คือ ผลผลิต หรืองานที่ได้รับ

I = (Input) คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 18) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ สามารถสร้างผลงาน หรือผลความสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้คุ้มค่าน่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตได้เพิ่มสูงกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถผลิตของทุกอย่างได้ยากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ชูป กาญจนประกร (2532: 40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าคล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความปรารถนาในการ

จำลอง นักพื่อน (2542: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานเร็ว คุ่มค่า กับการใช้ทรัพยากร ทั้งเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

สินเลิศ สุขุม (2543: 19) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึง การวัดผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

ดิน ปรัชญพฤกษ์ และอิสระ สุวรรณบล (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสีย น้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของการบริหาร (process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือการทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (output efficiency) หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

กิปตัน และคณะ (อ้างถึงใน จรัสขวัญ ชาวเรือ, 2547) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าโดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิต ที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึง ประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิง ตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้โดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณภาพ และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลาทั้งเวลาทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิคการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (ม.ป.ป, อ้างถึงใน ธนภณ รอดเจียม, 2541: 32) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพว่า เป็นพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานใช้ความสามารถแสดงออกทางร่างกายซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกโดยสรุปว่า การปฏิบัติงานของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติบรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการได้กระทำนั้น ๆ แล้ว

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน กษาวุธ พรหมายนฐ, 2545: 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

การส่งเสริมประสิทธิภาพในช่วงราชการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540: 1-2)

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริการของภาครัฐต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพงาน เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพงานหรือบริการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้กับประชาชนนั้น มีความหมายในทางบวกในสายตาของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม

2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ การบริการงานของหน่วยงานจึงต้องบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไกการดำเนินงานเพื่อให้ ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถวัดผลลัพธ์ในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายแล้ว หน่วยงานยังต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปในการทำงานและประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

วิสวชาติ สุวรรณราช (2547: 324) ได้กล่าวว่า ทักษะในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ แบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแสดงความสามารถหรือทักษะการทำงานหลัก (Core Competency)
2. การแสดงความสามารถและทักษะในด้านการประยุกต์เทคนิคใหม่ (Technical Competency)
3. การแสดงความสามารถและทักษะในด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Functional Competency) ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ความชำนาญงาน (Skill)

3.2 ทักษะ (Attitude)

3.3 ความรู้ (Knowledge)

ดังนี้

สเตียร์ คามีศักดิ์ (2550: 38) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดของผู้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

1. เป็นบุคลากรที่มีเหตุผล
2. เป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในงานอาชีพ
3. เป็นผู้ที่รู้จักสามัคคี
4. เป็นผู้มีน้ำใจบริการ
5. เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม

สมยศ นาวิการ (2529: 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดแข็งจุดอ่อน ภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรค

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2541: 1-5) กล่าวว่า หลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรยึดหลัก ดังนี้

1. หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้าจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือมีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจการดำเนินการต่าง ๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม

2. การมีส่วนร่วมเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์กร

3. ความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง เริ่มต้นจากซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่นและต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานแล้วก็จะเป็นคนที่มีอุดมการณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญาที่มีความจริงใจ

4. ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลางยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินงาน ขอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจ หลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง

5. จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย การยอมรับนับถือถาวร

6. ความสามารถในการเทคนิคและวิชาการของงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวข้อง งานนั้น ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี

7. ความสามารถในการคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งถึงอีกเรื่องหนึ่งได้

8. ความสามารถในการสื่อความทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณะชน การเขียนรายงานการประชุม

9. ความสามารถในการสร้างและการประสานความสัมพันธ์ที่ดี ที่มีประโยชน์ยั่งยืนกับสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

สถิต คำลาเถียง (2544: 138-140) ได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2. ปฏิบัติงานเสร็จในเวลาที่กำหนดเสมอ
3. ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ได้อย่างประหยัด
4. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
5. ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

วรูม และเดซี (Vroom and Deci, 1997: 10) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถส่งผลกับบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ, 2538: 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้นเนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายน้อยลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ และความเต็มใจ
5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในความหมายของผู้วิจัย หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้ทำงานอย่างสม่ำเสมอในการรับผิดชอบงานหรือภาระหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผลและการปฏิบัติงานนั้นไม่มีมาตรฐานมีระบบที่ถูกต้อง ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่บริษัท ได้กำหนดไว้หากงานที่ได้นั้นเป็นงานไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดผลกำไร ไม่เสร็จทันกำหนดเวลา ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และหลักจรรยาบรรณ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้อย่างทันทั่วทั้ง มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่จะนำมาประยุกต์ร่วมกับการทำงาน และมีความตั้งใจในการทำงานรวมถึงการมีความคิดจงรักภักดี มีความทุ่มเทในงาน การรับผิดชอบงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จมีชื่อเสียง และก่อให้เกิดการได้รับคำชมจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Hamington Emerson (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542) ได้เสนอหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและจัดความสูญเสียโดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมง่ายขึ้นและลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ หลักประสิทธิภาพของ Emerson มี 12 ประการ คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (clearly defined ideal) เพื่อลดความคลุมเครือ
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ในการพัฒนาความสามารถ
3. ผู้บริหารต้องการคำแนะนำที่ดี

4. พนักงานต้องมีวินัย
5. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญคุณธรรม
6. ข้อมูลต้องเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง แน่นนอน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวโดยวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์
8. ต้องพัฒนาวิธีการทำงานอย่างมีมาตรฐาน
9. รักษาสภาพแวดล้อมให้มีมาตรฐาน
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (อ้างถึงใน คทาวิช พรหมายน, 2545: 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีในด้านกระบวนการ ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในงาน

- 1.1 การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ และระบบสารสนเทศ

1.2 การฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้
อย่างสัมฤทธิ์ผล

1.3 ศึกษาวัฒนธรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านการให้บริการแก่ประชาชน

2.1 การบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วยมิตรไมตรีที่ดี

2.2 ให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ทางติดต่อราชการอย่างเที่ยงตรงถูกต้องเสมอ

2.3 มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างเต็มที่

2.4 ปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์
ผลประโยชน์เพื่อตนเองและพวกพ้อง

3. ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

3.1 มีความตระหนักถึงสถานะของตนเอง ว่าท่านนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและ
ได้ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง

3.2 ใช้ทรัพยากรขององค์กรไปดำเนินงานให้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

3.4 สามารถจูงใจให้เพื่อนร่วมงานร่วมกันรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลมาจาก
ปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกที่ดี ซึ่งพนักงานก็จะ
สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็น
เลิศ และที่สำคัญผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความรู้
ความสามารถอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและนำไปใช้ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย
จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อนำไปสู่การกำหนดแผนการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลในการพัฒนาพนักงาน
บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อนำไปสู่การสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน
ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน
ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นและได้แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่น ๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of Work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “Quality of Work Life” หรือ “Quality of Working Life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “Improvement of Working Condition” ที่ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “Worker-Protection” ที่ใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ “Working Environment” ที่ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ที่ใช้ในประเทศญี่ปุ่น แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้น ได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งนับเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (กวนันย น้อยวงศ์, 2541: 9-13)

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์ (2542: 56-59) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ที่พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไปพร้อม ๆ กับการพัฒนางาน เพื่อที่ว่าคนงานและองค์กรจะได้เจริญเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นพลังด้านหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรประกอบและค่านิยมของแรงงานในองค์กร โดยพนักงานในปัจจุบันได้รับการศึกษาสูงกว่าในอดีต และมีวิธีการทำงานต่างจากพนักงานในอดีต พนักงานต้องการการตอบสนอง ต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน และต้องการในสิ่งที่มีมากกว่าเงินเดือนและผลตอบแทน นอกจากนั้นยังมีในเรื่องของสัญญาทางด้านจิตใจ (Psychological Contract) ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่ดูเหมือนจะเปลี่ยนไปในแนวทางที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของทั้งพนักงานและฝ่ายจัดการที่แสดงความสนใจในการตอบสนองความต้องการในขั้นสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาตนเองและคุณภาพชีวิต ซึ่งดูจะมีความสำคัญเพิ่มขึ้น

ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีผลต่อการทำงานมากมาย กล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ (Hackman and Suttle, 1977: 18-25) ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายฝ่ายบริหารจึงเป็นการจูงใจพนักงานด้วยวิธีใหม่ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องมีการแนะนำมากนัก แม้ว่าค่าจ้างจะเป็นตัวจูงใจพื้นฐานแต่ต่อไปค่านิยมอื่น เช่น ความมีคุณค่าแห่งตน เวลาในการพักผ่อน การได้รับการยอมรับ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การสื่อสารกับฝ่ายบริหารที่ดีกว่าเดิม เริ่มมีความสำคัญต่อพนักงานมากขึ้น

ความหมายและความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุขเป็นความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิตที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ โดยชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ อาหาร สุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร ที่อยู่อาศัยและรายได้ (UNESCO, 1978: 89) ปัจจุบันคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานยังมีความหมายที่คลุมเครือ คือยังไม่มีคำจำกัดความที่ชี้เฉพาะเจาะจงและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการให้ความหมายและกล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมต่าง ๆ มากมาย ซึ่งคำศัพท์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) นำมาใช้เป็นครั้งแรกโดย Davis (1977: 53) โดยได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน ส่วนความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย (Delamotte and Takezawa, 1984: 192-196)

นอกจากนี้ยังมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในแงุ่มที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเชิงมนุษย (Humanization Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน การคุ้มครองแรงงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะในประเทศญี่ปุ่นคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการหรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริมสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล (Lewin, 1981: 37-53)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม สังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ สามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลในชีวิตและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton, 1974: 12-14) ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย โดยอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ และจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการทำงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Huse and Coming) นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานยังหมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือเจ้าของบริษัท คุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และการเกิดอุบัติเหตุลดลง (Hackman and Suttle, 1997: 14) ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นกุญแจที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสบการณ์ของมนุษย์ในองค์กร เป็นแนวคิดที่คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ งานและองค์กร โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีจุดมุ่งหมายว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานจะต้องดำเนินการควบคู่กันไป การมีพันธะร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร หรือการแลกเปลี่ยนคุณค่ากันอย่างสมดุลนั้น จะทำให้ทั้งพนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จ (Schermerhorn and Hunt, 1994: 51-53)

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร อีกทั้งรวมถึงการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในทุกระดับ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขทั้งทางกายและใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) สภาพแวดล้อมของตัวบุคคล สังคมที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงานและการเจริญเติบโตของภาวะเศรษฐกิจที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน ซึ่งกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์ตัดสิน (Walton, 1973: 11-21) ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเป็นธรรม ซึ่งประเมินจากความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

1.2 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม

2. สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย คือผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งควรจะได้มีการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาทักษะ ความรู้และการใช้ความสามารถที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและรู้สึกท้าทาย

จากการทำงานของตน การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหา ก็จะตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง

3.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3.3 ความรู้ใหม่ ๆ และความจริงที่เด่นชัด คือบุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

3.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้บางส่วนองงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน คือโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กรและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์ในการพิจารณา คือ

4.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

4.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

5. สังคมสัมพันธ์ในองค์กร เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดีปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาร่วมกันโดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติ หรือไม่ควรถูกมองหรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีม

5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกันคือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะส่วนบุคคล ให้การสนับสนุนทางอารมณ์สังคม

5.5 มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กรหรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระ มีความเสมอภาคในเรื่องของงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ว่ามีความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และยอมรับความขัดแย้งทางความคิดมากน้อยเพียงใด การที่บุคคลได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตัวและของครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาคเป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ให้ความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. ความสมดุลในชีวิต คือ ความสมดุลของบุคคลที่มีการจัดสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาว่างของตนกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือคือการที่บุคคลมีการจัดเวลาในการทำงานของตนให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม คือ กิจกรรมทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้มีการให้ความหมายที่หลากหลาย ทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหลากหลายด้วยเช่นกัน ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และรายได้ พฤติกรรมทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้น ๆ นอกจากนั้นยังมีการใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ความมั่นคงของการทำงาน อัตราของความเจ็บป่วยทางจิตที่สืบเนื่องมาจากการทำงาน เช่น ความกระวนกระวาย ความซึมเศร้า ความขุ่นเคือง ความสิ้นหวัง และรวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจ เกียรติภูมิทางอัตตะ (Self-esteem) ความพึงพอใจในชีวิต ัญญะภาพจากการทำงาน และความผูกพันในองค์กร มาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังเช่น Walton (1973: 11-21) ได้เสนอเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ด้าน คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
5. สังคมสัมพันธ์ในองค์กร
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลในชีวิต
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมหรือความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

ซึ่งสอดคล้องกับ Lewin (1981: 37-53) ที่ได้เสนอเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ

2. เงื่อนไขของการทำงาน
3. เสถียรภาพของการทำงาน
4. การควบคุมการทำงาน
5. การปกครองตนเอง
6. การยอมรับฟังความคิดเห็น
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
8. วิธีพิจารณาเรียกร้อง
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
10. ความอาวุโส

นอกจากนั้น Westly (1979: 113-123) ได้จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 มิติ ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ

1. มิติเกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การนัดหยุดงาน และการก่อวินาศกรรมเป็นตัวชี้วัด
2. มิติเกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกับมิติแรก
3. มิติอัญญาภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกวางเฉยหรือเฉยเมย การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นตัวชี้วัด
4. มิติเกี่ยวกับการปลื้มตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยาได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการไร้ความหมาย การขาดงาน และการลาออกจากงานเป็นตัวชี้วัด
5. ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือกิจการ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนอกจากมีส่วนทำให้บุคคลกรพึงพอใจแล้วยังอาจส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุตื้น้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น (Hackman and Suttle, 1977: 142-145) ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย อันได้แก่ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ลดอัตราการ

เปลี่ยนงาน ทำให้ผลิตผลสูงขึ้น (Greenberg and Baron, 1995: 14-17) ลดความเครียด ลดอุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล ต้นทุนด้านค่าประกันสุขภาพ การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน และปริมาณการเบิกจ่ายลดลง ช่วยให้อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจขององค์กรเพิ่มขึ้นจากความน่าเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขององค์กร (Schuler, Beutell and Youngblood, 1989: 146-150)

จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลิตผลและการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นนักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตหากองค์กรให้ความสำคัญอย่างแท้จริงย่อมส่งผลที่ก่อให้เกิดความสำเร็จที่ดีในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและนำไปใช้ในการวิจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)ซึ่งได้แก่

1. สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
6. การพัฒนาศักยภาพของบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้นส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “Employee Commitment” ซึ่งในปัจจุบันได้มีแนวทางการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ แต่ใช้คำใหม่ว่า “Employee Engagement” จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ความหมายของคำทั้งสองมีความหมายในเชิงเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากนิยามของนักวิจัยและนักวิชาการต่าง ๆ การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรมีการเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี 1958 โดยศึกษาในแง่มุมมองที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยน กล่าวคือบุคคล

จะยึดติดกับองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือผลลัพธ์ที่แน่นอนจากองค์กร (March and Simon, 1958: 120-126) ในปี ค.ศ. 1960 มีนักวิชาการชื่อ Becker (1960: 32) ได้เสนอทฤษฎี “Side - bet” ที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิงแลกเปลี่ยน (Exchange) หรือที่เรียกว่า Reward - cost notation โดยมีสาระสำคัญคือการอธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสีย การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพย์สินที่เขาจะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปแบบของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มเท่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่ ต่อมาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรได้มีการศึกษาและนำมาประยุกต์เสนอเป็นงานวิจัยและมีรูปแบบจำลองไว้มากมาย เหตุผลที่แนวคิดนี้ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นในหมู่นักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กรเนื่องจากเหตุผลหลายประการ คือ ประการแรก ทฤษฎีต่าง ๆ เป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจเป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเปลี่ยนงาน (Employee Turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่ในองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประการที่สอง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่องหรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านการบริหารตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร และประการที่สาม การทำความเข้าใจถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่สร้างความผูกพัน หรือความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้นด้วยเช่นกัน (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529: 34)

ความหมาย และความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การเกิดความใฝ่ใจ รักใคร่ เอาใจใส่ในองค์กร (ยอดธง อาทมาท, 2547: 44) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่ 3) ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์กร ยึดมั่นในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974: 533-546) ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร (Steers, 1977: 45-46) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรที่กำหนด 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึงการยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม และ 3) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึงความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ดังนั้น ความผูกพันจึงเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรในทางบวก ความตั้งใจที่จะทำงาน ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่องค์กรที่สมาชิกเป็นอยู่ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กรและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Sheldon, 1971: 143; Kanter, 1968: 499) ซึ่งพฤติกรรมความผูกพันเกิดจากการที่พนักงานรวบรวมปัจจัยด้านเวลา ทักษะ ความสามารถ และทรัพยากรต่าง ๆ ของตน เพื่อมาสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรเกิดเป็นความผูกพันที่ยั่งยืน (Iblf Organization, 2005: 5) โดย The Gallup Organization เห็นว่าหากองค์กรมีบุคคลกลุ่มดังกล่าวมากก็จะช่วยเพิ่มระดับของผลผลิตเพิ่มลูกค้าที่จงรักภักดี และช่วยเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กรได้ (Coffman and Gonzalez-Molina, 2002: 4-5) ซึ่งความผูกพันจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 3 ลักษณะ นั่นคือ พฤติกรรมการพูด (Say)

คือ การกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่บุคคลอื่น พฤติกรรมการอยู่กับองค์กร (Stay) คือ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต้องการคงอยู่กับองค์กรอย่างจริงจัง แม้ที่อื่นจะให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่าและพฤติกรรมการทุ่มเท (Serve, Strive) คือ ความภาคภูมิใจในงานที่ทำว่ามีส่วนสนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และยินดีที่จะทำงานหนักมากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Strellioff, 2005: 24; Hewitt, 2005 : 12)

กล่าวโดยสรุปความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นต่อไป โดยจะแสดงออกในรูปแบบการดำรงอยู่กับองค์กร การพูดถึงองค์กรในทางที่ดีและการช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์ในด้านบวกแก่องค์กร และหากมองถึงประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร Steers (1977: 45-56) กล่าวว่า ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดผลที่ตามมาได้ 4 ประการ คือ 1) พนักงานซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่ออุดมการณ์และคุณค่าขององค์กร และแสดงระดับของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรสูงกว่า และการตั้งใจขาดงานก็จะมีอัตราที่ต่ำกว่าในกลุ่มของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย 2) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความปรารถนาที่จะอยู่กับนายจ้างของเขาโดยที่เขาจะช่วยเหลือและทำให้บรรลุอุดมการณ์ตามที่เขายอมรับ ซึ่ง Steers ได้ยกตัวอย่างของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Koch และ Steers ในงานวิจัยสองชิ้นนี้พบว่า ความผูกพันเปรียบเป็นเสมือนตัวแทนในการทำนายการลาออก ซึ่งทำให้เห็นได้ชัดเจนมากกว่า เรื่องความพึงพอใจในการทำงาน 3) อันเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว และมีความเชื่อถือในอุดมการณ์ขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะกลายเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานมากขึ้น ทั้งนี้ จากงานที่ทำอยู่เปรียบเสมือนเป็นกลไกสำคัญในการช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมาย และ 4) จากคำจำกัดความของความผูกพันอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามโดยพิจารณาแล้วว่า เป็นการทำเพื่อองค์กร ในบางกรณีความพยายามดังกล่าวสามารถเปลี่ยนไปเป็นผลงานที่มีคุณภาพอันยอดเยี่ยมได้จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นว่า จะสอดคล้องกับงานวิจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่พบว่า การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กร คือ อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ การมาทำงานสายของพนักงานลดลง อัตราการขาดงานลดลง ผลในการปฏิบัติงานดีขึ้น (Luthans, 1992: 125) และมีการเปลี่ยนงานน้อยลง เพราะเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529: 38-39)

นอกจากนี้ Newstorm และ Davis (1983: 98) ได้เสนอตารางผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่าง ๆ

ระดับ ความผูกพัน	ผลของความผูกพันต่อองค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
1. ระดับต่ำ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออกลดน้อยลง 2. ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง 3. คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การลาออก การขาดงานเพิ่มขึ้น 2. ขาดความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิก 3. ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ 4. ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. ระดับกลาง	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น 2. ยับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กร 3. มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น-ประสิทธิผลขององค์กรลดลง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคคลจำกัดบทบาทของตนเอง 2. บุคคลจะประเมิณระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน
3. ระดับสูง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้สึกว้างงานมีความปลอดภัยและมั่นใจในงาน 2. บุคลากรยอมรับในเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิต 3. มีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานเพิ่มขึ้น 4. วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ 2. บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัวและขาดความคิดสร้างสรรค์ 3. บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน 4. บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

ที่มา : Newstorm, W. J., and Davis K., **Organization Behavior** (New York: McGraw-Hill, 1993), 98.

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาของ Allen and Meyer (1993: 26) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร มีองค์ประกอบ ดังนี้ คือ

1. ประสบการณ์ในงาน (Work experience) หมายถึง ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกว่าคุณได้รับการสนับสนุนในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากการพึ่งพาได้ขององค์กรได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นพนักงานของผู้บริหาร การสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และความชัดเจนของเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถ ดังจะดูได้จากความท้าทายของงาน ความยากง่ายของเป้าหมายในการทำงาน ความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กร การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน และการได้มีส่วนร่วม เป็นต้น

2. ทักษะที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (Skills)
3. ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (Education)
4. การลงทุนลงแรงในการทำงาน (Self-investment)
5. เงินบำนาญ (Pension)
6. สังคมสัมพันธ์ (Community)
7. โอกาสในการหางานใหม่ (Alternatives)
8. บรรทัดฐานเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Commitment norm)

นอกจากนี้ Miner (1992) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Monday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่อง คงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพเนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะได้เรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร นั้น มีทั้งปัจจัยที่มาจากตัวบุคคลหรือพนักงานและปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Steers และ Porter (1983: 433-434) ได้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านโครงสร้างขององค์กร (Structural Characteristic) จะต้องมีลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ ความเป็นทางการ

2. ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

3. ด้านลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ เช่น งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) การมีความหมายของงานที่ทำ เป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์กร เช่น ทักษะดีของกลุ่มทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ ความสามารถในการฟังพาได้ และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของอนันตชัย คงจันทร์ (2529: 34-41) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร หรือที่เรียกว่า Antecedents of Organizational Commitment แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) และระดับการศึกษา

2. คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน

3. คุณลักษณะเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่การงานของตน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร องค์กรให้ความสำคัญกับสมาชิก ความคาดหวัง ทักษะคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

นอกจากนี้ Baron (1986: 162-163) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย คือ

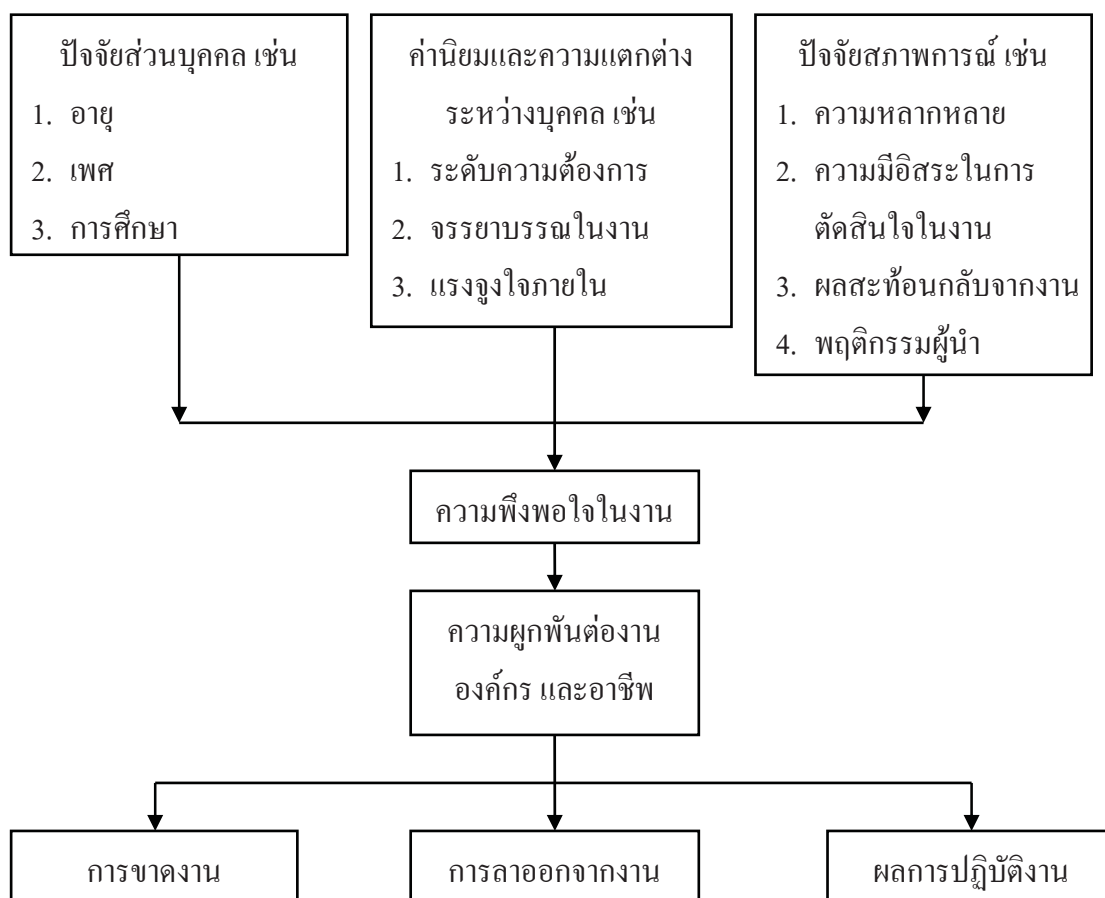
1. เกิดจากลักษณะของงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2. เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก มีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับสูง มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานมีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าองค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงาน

Bearse (1984: 18) ได้รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องาน องค์กร และอาชีพ โดยภาพรวม ซึ่งเป็นการสรุปจากตัวแบบกระบวนการความผูกพันต่องานที่มีต่อการลาออกจากงาน ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ที่มา : Barse, Linda N, **A development of measure of job, organizational, and professional commitment, and evaluation of their relationships with performance** (Dissertation Information Service, 8428078 : University Microfilms International, 1984), 18.

แนวทางการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

The Gallup Organization เป็นบริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงและเป็นผู้ริเริ่มการศึกษาเรื่อง Employee Engagement โดยได้สำรวจฐานข้อมูลที่สะสมไว้ ซึ่งเคยศึกษาพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1935 จากการสำรวจพนักงาน 1.98 ล้านคนจากองค์กร 36 แห่ง ที่อยู่ใน 21 อุตสาหกรรมของ 28 ประเทศ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Meta Analysis ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติในการประมวลผลและหาความสัมพันธ์ของสิ่ง 2 สิ่งที่ต้องการ นั่นคือ ความคิดเห็นของพนักงาน และผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยการค้นหาคำตอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และจากการสำรวจฐานข้อมูลนี้เองทำให้ Gallup ค้นพบคำถาม 12 ประการ (Q12) ซึ่งเชื่อว่าสามารถวัดความ

ผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละคำถามจะมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กรแตกต่างกัน (อภิเดช นิธิเรียงรัมย์ และวนิดา ธรรมถาวร, 2548: 41-45) ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคำถาม 12 ประการ ที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรกับผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

ปัจจัยหลัก	ถูกค่า	ผลกำไร	ผลผลิต	การคงอยู่	ความปลอดภัย
1. รู้สึกที่คาดหวัง	X	X	X	X	X
2. วัตถุประสงค์และเครื่องมืออุปกรณ์	X	X		X	X
3. โอกาสทำในสิ่งที่สามารถทำได้ดีที่สุด	X	X		X	X
4. การยกย่องหรือชมเชย	X	X	X	X	X
5. การมีคนที่คอยดูแลและเอาใจใส่ในที่ทำงาน	X	X	X	X	X
6. การมีคนที่คอยกระตุ้นให้พัฒนาตนเอง	X	X	X	X	X
7. ความคิดเห็นได้รับการยอมรับ	X	X	X	X	X
8. งานที่ทำสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร	X	X	X	X	X
9. เพื่อนร่วมงานทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ	X	X	X	X	X
10. เพื่อสนิทในที่ทำงาน	X	X	X		X
11. การมีคนพูดคุยถึงความก้าวหน้า	X	X	X		X
12. โอกาสที่เรียนรู้และพัฒนา	X	X	X	X	X

ที่มา : Coffman, Curt W. and Gonzalez-Molina, Gabriel, **Follow This Path: how the world's greatest organizations drive growth by unleashing human capital** (New York: Warner Book, 2002), 13.

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของพนักงาน ไม่ว่าจะป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หากองค์กรใดมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่ำย่อมทำให้เกิดปัญหาการลาออกจากองค์กร แต่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนอกจากจะมีส่วน

ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้วยังนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ (บุษยาณี จันทร์เจริญสุข, 2538: 10; Hackman and Suttle, 1997: 140) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Huse และ Cumming (1988: 199-200) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ Eisenberger (1990: 51-59) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น ตลอดจนเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ใช้วัดความผูกพันขององค์กรนั้นจะมีส่วนเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขององค์กร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้องค์กรนั้นสามารถเดินตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น โดยกระบวนการดำเนินงานนั้นจะก่อให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ความสนใจจึงได้ทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่แสดงถึงความผูกพันขององค์กรที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีเพื่อจะได้นำไปพัฒนาและประยุกต์ให้เข้ากับ บริษัท ฟอตกอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยาวนาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจ หรือ Motive ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้บุคคลเลือกพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากสภาพในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจเป็นการกระตุ้น หรือการสร้างสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติ ได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังงานภายในของคนปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

สมพร สุทัศนีย์ (2542) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น หรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กร ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจ กระตือรือร้นในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2543) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึงสภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้งานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และมีสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนด

กฤษณี คำชาย (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับซึ่งพุ่งตรงไปเป้าหมายทั้งในลักษณะของการเข้าหาหรือการยกย่อง

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมานี้ จึงอาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจ (motive) หมายถึงตัวผลักดันที่ทำให้เกิดการกระตุ้นหรือการปลุกเร้าให้คนมีพฤติกรรมแสดงออกมาโดยมีความต้องการ (wants) ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้นั้นอาจจะเป็นรางวัล โบนัส ตำแหน่ง และการลงโทษ ซึ่งเป็นการทำให้เกิดการตื่นตัว อีกทั้งการทำให้เกิดความคาดหวัง ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ในการปฏิบัติงานการบริหารคนในองค์กร การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ ผลของความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานและองค์กร แรงจูงใจนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรสามารถนำไปใช้กับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสมขององค์กรนั้น ๆ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

การบริหารงานองค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับปัญหาที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และโดยทั่วไปก็เป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรทางด้านกำลังคนและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ มีความสำคัญมาก การศึกษาแนวการบริหารงานจำเป็นต้องพิจารณาให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการแต่ละชนิดมีความสัมพันธ์กันอย่างไรใกล้ชิดเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ องค์กรจะบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจะบังเกิดได้ต่อเมื่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานและองค์กร ได้อย่างจริงจัง ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นภาระที่สำคัญสำหรับผู้บริหาร การจูงใจเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคน โดยตรง ซึ่งบุคคลแต่ละคนก็มีความคิด

ความต้องการแตกต่างกันออกไป จึงเกิดปัญหาในการสร้างแรงจูงใจที่ผู้บริหารต้องพิจารณา ดังนี้ (ดารณี พานทอง, 2530)

1. อะไรเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจ มีความตั้งใจและมีความเต็มใจในการทำงานที่สุด

2. จะทำอย่างไรจึงจะสามารถหันเหความตั้งใจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มุ่งปฏิบัติงานในหน้าที่โดยได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ คินคิกิ แองเจโล และวิลเลียมส์ เบรน (2552) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ดังนี้

1. ทำให้พนักงานต้องการทำงานในองค์กร โดยเป็นปกติที่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารต้องการพนักงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานร่วมกันในองค์กร

2. ทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาที่มีสภาพเศรษฐกิจขององค์กรจะดีหรือไม่ดีก็ตาม องค์กรก็ยังคงต้องการให้พนักงานที่ดีและมีความสามารถอยู่กับองค์กรตลอดไป

3. ทำให้พนักงานรักษาระเบียบวินัย โดยในองค์กรหลาย ๆ แห่งนั้น การขาดงานหรือการไม่ตรงต่อเวลาของพนักงานคือพฤติกรรมที่ถือว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น

4. ทำให้พนักงานได้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พนักงานบางคนทำงานเพียงเพื่อไม่ต้องการโดนไล่ออก แต่ในทางกลับกันองค์กรต้องการพนักงานที่มีความสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ทำให้พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กรมากขึ้น โดยส่วนใหญ่องค์กรมักมีความคาดหวังให้พนักงานในองค์กรทำงานให้มากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

จากการพิจารณาความสำคัญของแรงจูงใจจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานที่จะขาดเสียมิได้ และผลจากการจูงใจนี้จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้น การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลที่ปฏิบัติได้แสดงถึงความรู้ ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงาน ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้วย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานจึงเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารทุกระดับต้องเรียนรู้และฝึกฝนแล้วนำไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน เพื่อผลสำเร็จของงานและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานยังมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคล ทั้งนี้เพราะระดับการปฏิบัติงาน (level of performance) ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ และแรงจูงใจของบุคคล ดังสมการคือ (ชูชัย สมิติธิกร, 2554)

ระดับการปฏิบัติงาน = ความสามารถ x แรงจูงใจ

ตามสมการดังกล่าว บุคคลจะไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ให้เกิดผลสำเร็จได้เลยหากไม่มีความสามารถหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากหากความสามารถหรือแรงจูงใจตัวใดตัวหนึ่งหรือทั้ง 2 ตัว มีค่าเท่ากับศูนย์ ก็ย่อมทำให้ผลลัพธ์คือระดับการปฏิบัติงานเท่ากับศูนย์ ดังนั้นระดับการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเป็นผลมาจากทั้งความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล

ประเภทของแรงจูงใจ

ประเภทของแรงจูงใจมีหลายประเภทตามลักษณะการวิเคราะห์ของนักจิตวิทยา แบ่งตามที่มาของแรงจูงใจ ได้ 2 ประเภท (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537)

ประเภทที่หนึ่ง แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ หรือตามสัญชาตญาณที่เกิดขึ้นเองตั้งแต่เกิด บางที่เรียกว่า แรงจูงใจไร้สำนึก มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหน็ดเหนื่อย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น เมื่อเกิดความต้องการเหล่านี้แล้วก็จะทำให้เกิดภาวะขาดความสมดุลของร่างกาย ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดแรงขับก็จะลดลงกลับเข้าสู่สภาวะความสมดุล

ประเภทที่สอง แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ภายในที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ต้องการตำแหน่ง และฐานะทางสังคม ตลอดจนความก้าวหน้า เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนี้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่าง ๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ตลอดจน ศาสนา และการเมือง เป็นต้น

นอกจากนี้นักจิตวิทยายังแบ่งแรงจูงใจทางสังคม ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ โดยมีความมานะพยายาม พินิจอุปสรรคเอาชนะความล้มเหลว เพื่อไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีแผนการและความพยายามมากกว่า เป็นต้น

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจ

ผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ขอมก้อยตามหลักเลี้ยงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาอาศัยได้ และรู้จักฟังผู้อื่น เป็นต้น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในทางตรงและทางอ้อมหรือชอบโต้แย้งถกเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนที่ขี้มเข้มแจ่มใส แต่ก็ทำไปเพื่อให้คนอื่นอยู่ในอำนาจตน ไม่พอใจกับการตกอยู่ภายใต้อำนาจของผู้อื่น หรือถูกวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

ประเภทของแรงจูงใจยังสามารถแบ่งออกตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกได้อีก 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลเอง ที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรม ว่ามีประโยชน์ และทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีการควบคุมความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายใน ที่มีคุณค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้อยากเห็น อยากก้าวหน้า อยากเด่น อยากดังหรือทะเยอทะยาน (Ambition) ของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้จะมีผลต่อการเรียนการสอนที่สุด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ได้อย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ควรคำนึงถึงมากที่สุดแม้จะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความคาดหวังสิ่งอื่นภายในตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย หรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ ไม่ได้กระทำเพื่อความความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและทิศทางโดยกระบวนการใด ๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การสอบที่หวังคะแนนเกรด หรือตำแหน่ง การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัลหรือการเสริมแรงที่อยากจะได้รับ ความพอใจ การลงโทษที่อยากหลีกเลี่ยง เป็นต้น

ขั้นตอนการเกิดแรงจูงใจ

กระบวนการของแรงจูงใจ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (พวงเพชร วัชรอยู่, 2537) คือ

1. ขั้นตอนความต้องการ (Need Stage) เป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะกระทำในส่วนต่าง ๆ ภายในร่างกาย ดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรักหรืออาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้น กระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่มีความสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉย ๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมี

มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมาก ก็จะกระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำ เกิดความกระวนกระวายไม่เป็นสุข

3. **ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage)** เมื่อเกิดความกระวนกระวายขั้นความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมที่รุนแรงหรือน้อยต่างกัน เช่น คนที่กระหายน้ำมากกับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมหาน้ำดื่มที่ต่างกัน

4. **ขั้นลดแรงขับ (Drive reduction Stage)** เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังจากการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองพฤติกรรมแล้ว

องค์ประกอบพื้นฐานที่จูงใจให้เกิดการปฏิบัติงาน

แม้ว่านักวิจัยและนักทฤษฎีทางด้านการบริหาร และนักพฤติกรรมศาสตร์ ยังไม่เห็นพ้องกันมากนักว่า อะไรเป็นตัวกระตุ้นมนุษย์ให้เกิดการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ล้วนแต่มีแรงจูงใจให้คนอยากทำงานได้ ซึ่งได้แก่ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529)

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถมีคนจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงาน จากงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บริหารควรทำให้งานที่ให้ทำมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ก็ต้องคำนึงถึงไว้อยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ และเนื่องจากแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยทั่วไปคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูงถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสภาวะแวดล้อม ในการปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะคนยังอยู่ในระดับสูงมากเท่าใด ภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย แต่อย่างไรก็ตามมีบางคนที่ชอบเป็นผู้ตามซึ่งบุคคลในกลุ่มหลังนี้ การกำหนดแผนให้และแยกแยะรายละเอียดของการปฏิบัติงานจะเป็นแค่แรงจูงใจให้มีความต้องการที่จะทำงานเท่านั้น

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้นมีอยู่ในบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร มีอายุหรือการศึกษา และองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างไร คนทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคนและแน่นอนที่สุด การให้การยกย่องชมเชยนั้น

ต้องทำด้วยความจริงใจและยึดหลักของการให้การยกย่องว่า ให้สำหรับผู้ปฏิบัติงานเหนือกว่าขึ้น
เฉลี่ย ถ้าหากไม่เช่นนั้นแล้วจะเป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชมสำหรับผู้ได้รับ และจะเป็นที่เยาะเย้ย ถากถาง
จากบุคคลอื่นด้วย ความมากน้อยของความต้องการในการให้การยกย่องชมเชยนั้นแตกต่างกัน และ
เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย บางคนต้องการมาก แต่บาง
คนซึ่งเป็นคนขี้อาย กลับไม่ชอบให้คนยกย่องต่อหน้าคนอื่น เนื่องจากมีความอายที่จะได้รับการ
ชมเชยจากสาธารณชนเช่นนั้น เป็นต้น

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบริวารมีมากขึ้น ไม่ใช่ว่าทุกคน
หวังการที่จะมีความรับผิดชอบ และอำนาจบริวารมีเพิ่มมากขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม ก็มีคนจำนวนมากที่
ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบริวารมีมากขึ้นจากการ
เป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังจะได้รับสิ่งเหล่านี้จาก
การทำงาน ดังนั้นในการคิดแบบสร้างสรรค์ผู้บริหารควรใช้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้น
เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมเป็นเครื่องมือในการที่จะ
จูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือ ความ
ปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การ
ถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ในจิตของทุกคน ระดับความ
ต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคล
ประเภทนี้มีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่
จะมีงานทำหรือเนื่องจากเกรงว่าจะเสียโอกาสที่จะได้เงินตอบแทน คือ บำเหน็จ บำนาญตอนออก
จากงานนั่นเอง แต่สิ่งที่มีความสำคัญและยากยิ่งประการหนึ่งที่นักบริหารจะต้องเผชิญก็คือ การจะ
กำหนดว่าควรจะต้องจัดให้มีความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด ความมั่นคงปลอดภัยเป็นตัวกระตุ้น
หรือเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญมากอันหนึ่ง แต่การจัดให้มีความมั่นคงปลอดภัยน้อยไปหรือมากเกินไปก็
สามารถที่จะเป็นอันตรายไม่ก่อประโยชน์ได้ หากให้น้อยไปคนงานก็จะแสวงหาแหล่งทำงานใหม่
ที่มั่นคงกว่า ให้ค่าจ้างดีกว่า หากให้มากไปคนงานก็อาจจะมีการพัฒนาความเฉื่อยชาในการทำงาน
ขึ้นได้ และทำให้มีผลผลิตการทำงานที่ต่ำได้ ในองค์กรบางองค์กรจัดให้มีความมั่นคงปลอดภัยใน
งานที่ทำ โดยให้การประกันว่า จะมีการจ้างต่อเนื่องกันไป ประสบความสำเร็จในการผลิตมาก
ดังเช่น องค์กรต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่นและอเมริกาสิ่งนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่าความมั่นคงในการ
ทำงานเป็นองค์ประกอบอันหนึ่งที่จะเป็นสิ่งจูงใจอย่างดีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้

6. ความเป็นอิสระในการทำงาน คนทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำ
บางสิ่งบางอย่างด้วยตัวเองทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเอง มักจะได้ยินพูดกันเสมอว่า ปล่อยให้

ทำตามที่ยากจะทำบ้างเกิด ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงการบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันจะมีวิธีการแก้ความไม่พอใจซึ่งเกิดเนื่องจากการแจกแจงรายละเอียดการอธิบาย สิ่งต้องการในแผน ซึ่งวิธีการนี้เรียกว่า job enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ทำทายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

7. โอกาสด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะความสามารถทางด้านวิชาชีพและประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดี คือ การให้คำมั่นสัญญาและดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลจะมีการเจริญเติบโต มีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ความปรารถนาที่จะมีการเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงามนั้น จะผูกแน่นกับความจริงที่ว่า มนุษย์มีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมายของค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้ฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการ การให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงาม ส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น

8. โอกาสในการก้าวหน้า สิ่งที่คล้ายคลึงกันมากกับการใช้วิธีการให้โอกาส มีการเจริญเติบโตเป็นการจูงใจแม้ว่าไม่ใช่ทุกคนจะต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าในองค์กร แต่ก็มีส่วนมากที่มีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าอันนี้ มีผู้สมัครงานที่มีศักยภาพสูงจำนวนไม่น้อยที่เปลี่ยนใจละทิ้งงานที่ได้ เมื่อได้ทราบว่าการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานนั้น ก่อนข้างจะช้าหรือทำได้ยากมาก สิ่งที่ดึงดูดใจในองค์กรใหม่และมีความทะเยอทะยาน มีความปรารถนาที่จะมีความมั่นคงในงานมีอนาคตที่มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้หลายวิธีตามความเหมาะสม โดยได้มีผู้เสนอแนวคิดและวิธีการวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

เสนาะ ดิเขาว์ (2543) ได้เสนอวิธีวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 วิธี คือ

1. วัดจากการทดลอง โดยอาศัยหลักจิตวิทยาเข้าช่วย เพื่อวัดท่าทีของคนจากการแสดงกิริยา ความคิดเห็น และการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของตน
2. วัดจากบุคลิกลักษณะบางประการที่มีอยู่ในตัวคน และจากผลงานของเขา

3. วัดจากจิตใจ อารมณ์ และปฏิกิริยาของคนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมเครื่องมือที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานมีหลายอย่าง เช่น

3.1 Hoppock Index of Job Satisfaction ที่ฮอปพ็อก สร้างขึ้นเมื่อปีค.ศ.1930 เป็นเครื่องมือรวบรวมเจตคติในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจที่ให้ผู้ตอบคำถามตอบ

3.2 Brayfield - Rothe Index Job Satisfaction เป็นเครื่องมือวัดแรงจูงใจของเบรย์ฟิลด์ สร้างขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1946 เป็นแบบสอบถามใช้วัดเจตคติในการทำงานโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

3.3 Job Description Index (JDI) ซึ่งสมิทและคณะ สร้างขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1969 โดยอาศัยสมมติฐานว่าด้วยแรงจูงใจที่มีต่อองค์ประกอบของงานที่ต่างกัน มักจะทำให้เกิดผลต่างกัน องค์ประกอบของแรงจูงใจในแบบสอบถามนี้แยกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

- 3.3.1 งาน
- 3.3.2 ค่าจ้าง
- 3.3.3 การเลื่อนตำแหน่ง
- 3.3.4 การนิเทศ
- 3.3.5 เพื่อนร่วมงาน

3.4 Job Percept Scales (JPS) เครื่องมือนี้ แสวส์แมน และโรบินสัน ได้พัฒนามาจาก JDI ของสมิท, เคนคอด และฮิลลินเมื่อปีค.ศ. 1980 และในปี ค.ศ. 1987 แสทฟิลด์ และอิวิส์แมน ได้ช่วยกันปรับปรุงใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้สอบถามแรงจูงใจในการทำงาน 5 องค์ประกอบ คือ

- 3.4.1 งานที่ทำในปัจจุบัน
- 3.4.2 เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ
- 3.4.3 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 3.4.4 ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
- 3.4.5 เพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบที่ 1 มี 5 คำถาม องค์ประกอบที่ 2-5 มีองค์ประกอบละ 4 คำถาม รวมทั้งสิ้น 21 คำถาม ผู้ตอบสามารถเลือกคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของตนได้

Thematic Apperception Test เป็นการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แม็คเคลแลนด์ ได้ใช้วิธีการที่เรียกว่า เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) ของเมอร์เรย์ ที่เรียกว่า แบบทดสอบทิมมาคิก แอปเพอเซ็ปชัน (Thematic Apperception Test) หรือเรียกย่อว่า ทีเอที (TAT) ซึ่งเป็นภาพ

ชุด แต่ละภาพจะมีรูปคนอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ตัวอย่างเช่นภาพหนึ่งมีเด็กผู้ชายถือไวโอลินนั่งอยู่ ผู้ทดลองจะแสดงภาพให้ผู้ถูกทดลองดูและให้ตอบคำถาม 4 ข้อต่อไปนี้

1. ภาพที่ท่านเห็นแสดงอะไรบ้าง ใครคือบุคคลที่ท่านเห็นในภาพ
2. ทำไมบุคคลนั้นจึงอยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น มีเหตุการณ์อะไรที่เกิดก่อนหน้านี
3. บุคคลที่ท่านเห็นในรูปกำลังคิดอะไรอยู่ หรือต้องการอะไร
4. ต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น

การตอบคำถาม 4 ข้อของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ จะแตกต่างกันในการตั้งจุดประสงค์ของงาน ความพยายามและความรับผิดชอบในการทำงานและผลงาน

วิธีการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ โดยใช้ทีเอที (TAT) ไม่ได้ทำเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ได้ใช้ในยุโรปและเอเชียด้วย ปรากฏว่า คำตอบของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงและต่ำของประเทศต่าง ๆ มีเนื้อหาล้ำคล้ายคลึงกันมาก แมคเคลแลนด์ได้สรุปว่า คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบพฤติกรรมของตนและตั้งมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ในการทำงาน
2. เป็นผู้ที่ตั้งวัตถุประสงค์ที่จะมีโอกาสจะทำได้สำเร็จ 50-50 หรือ เป็นผู้ที่มีความเสี่ยงปานกลาง
3. พยายามที่จะทำทุกอย่าง ไม่ทอดยจนถึงจุดหมายปลายทาง
4. เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการวางแผนระยะยาว
5. ต้องการข้อมูลย้อนกลับของผลงานที่ทำ
6. เมื่อประสบความสำเร็จมักจะอ้างสาเหตุภายใน เช่น ความสามารถและความพยายาม

สรุปได้ว่า การวัดแรงจูงใจนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

ประโยชน์ของแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจ (motivation) เป็นภาระหน้าที่อันสำคัญประการหนึ่งของนักบริหารและผู้บังคับบัญชาที่จะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในองค์กรหรือทุกหน่วยงานเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์กรเพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการความจำเป็นและความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น มี

กำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจแยกกล่าวถึงประโยชน์ของแรงจูงใจในการบริหารงานได้ดังนี้ (สุพัตรา สุภาพ, 2536)

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์กร และหมุ่คณะเป็นการสร้างพลังงานร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างขวัญและกำลังใจและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดี
5. ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์กรเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจในการทำงานเพราะร่างกายแข็งแรงจะอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. แรงจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันในสังคม ว่าแต่ละคนมีการแสดงออกทางพฤติกรรมสังคมอย่างไร สำหรับนักทฤษฎีบทบาทสังคมมนุษย์เป็นเครือข่าย (Network) ของตำแหน่งทางสังคม (Positions) หรือสถานภาพ (Statuses) โดยปัจเจกชนเป็นผู้แสดงบทบาท ทั้งนี้ไม่ว่าตำแหน่งแต่ละตำแหน่งหรือกลุ่มสังคมอันประกอบด้วยตำแหน่งทางสังคมจำนวนหนึ่งล้วนแต่จะมีความคาดหวังจากสังคม เป็นกรอบให้ผู้ดำรงตำแหน่งต้องแสดงดั่งนั้น สังคมมนุษย์จึงประกอบด้วยเครือข่ายสถานภาพและความคาดหวังจำนวนมากนั่นเอง ความสัมพันธ์ระหว่างสังคมหน่วยต่าง ๆ เช่น สถานภาพพ่อก็จะแสดงออกถึงความสัมพันธ์ต่อไปถึงสถานภาพแม่และสถานภาพลูกหลาน เป็นต้น เพื่ออาศัยเกณฑ์เรื่องขนาดระดับของความแตกต่างหรือความซับซ้อนของความสัมพันธ์นับตั้งแต่กลุ่มสังคม (Social Group) ขนาดเล็กไปจนถึงองค์กรสังคมนขนาดใหญ่ (Collective Organization) ซึ่งอาจพิจารณาหรือคิดว่าสังคมมนุษย์ประกอบด้วยเครือข่ายสถานภาพต่าง ๆ เหล่านี้ โดยมีกลุ่มของความคาดหวังของแต่ละสถานภาพเป็นกรอบปฏิบัติของผู้ดำรงสถานภาพอีกชั้นหนึ่ง

ความหมายของบทบาท

บทบาท (Role) เป็นคำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรปฏิบัติของมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การกระทำของบุคคลที่อยู่ในสังคม โดยมีผู้อธิบายไว้หลายคน ดังนี้

เขาวลัทธิ อภิชาติวัตถ์ (2534) กล่าวว่า สถานภาพหรือตำแหน่งทางสังคมทุก ตำแหน่ง จะเป็นตัวกำหนดบทบาทของผู้ครองสถานภาพทางสังคมด้วย ทุกสถานภาพจะมีบทบาท สำหรับสถานภาพนั้นติดมาด้วย

รุจา ภูไพบูลย์ (2534) ได้กล่าวถึงเรื่องบทบาทว่า สถานภาพที่เป็นนามธรรม หมายถึง สถานะหรือตำแหน่งซึ่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งว่าตำแหน่งจะมีหน้าที่อะไร เมื่อมี ตำแหน่งสิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือบทบาท ทุก ๆ ตำแหน่งจะต้องมีบทบาทกำกับ บทบาทเป็นชุดของความหวังตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับสภาพทางสังคม ทำให้เห็นว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่าง ๆ กันใน สังคม จะมีบทบาทเป็นกรอบและถูกคาดหวังพฤติกรรม

กรองแก้ว อยู่สุข (2537) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า แบบอย่างของพฤติกรรมที่ คาดหวังว่าบุคคลจะแสดงออกในกิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้อื่น บทบาทสะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งใน สังคม รวมไปถึงสิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบและอิทธิพลของแต่ละบุคคลด้วย

งามพิศ สัตย์สงวน (2538) ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นพฤติกรรมที่คาดหวัง สำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่เขาถูกคาดหวังโดยกลุ่มคน และสังคม เพื่อให้ความสัมพันธ์กันมีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้

วรจิตร หนองแก (2540) กล่าวถึงบทบาทและตำแหน่งทางสังคมไว้ ดังนี้

1. มีสถานภาพอยู่จริงในทุกสังคมและมีอยู่ก่อนที่ตัวคนจะเข้าไปแสดง
2. มีบทบาทที่ควรจะเป็นประจำอยู่ในตำแหน่ง
3. วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีในสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งซึ่งสำคัญในการ กำหนดฐานะตำแหน่ง และบทบาทที่ควรจะเป็น
4. การที่คนเราจะทราบถึงฐานะตำแหน่งและบทบาทนั้น ได้มาจากการอบรมขัดเกลา ในสังคมนั้น ๆ
5. บทบาทที่ควรจะเป็นนั้นไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะเหมือนกับพฤติกรรมจริง ๆ ของ คนที่ครองฐานะตำแหน่งอื่น ๆ เพราะพฤติกรรมจริง ๆ นั้นเป็นผลของปฏิกิริยาของคนที่ครอง ตำแหน่งที่มีต่อบทบาทที่ควรจะเป็นต่อบุคลิกภาพของตนเองและบุคลิกภาพของผู้อื่นที่เข้ามาร่วม ในพฤติกรรมและเครื่องกระตุ้นที่มีอยู่ในเวลาและสถานที่ ที่เกิดการติดต่อทางสังคม

จากความหมายของทฤษฎีบทบาทที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกตามสถานภาพหรือตำแหน่ง สิทธิและหน้าที่ ซึ่งเกิดจากความคาดหวังของบุคคล กลุ่มคน และสังคม อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์กันทางสังคม

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

มุขนิยั ยมาภย์ (2537) กล่าวว่า ivalว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ศักยภาพการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณของงานนั้น ๆ ซึ่งทราบได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปราณี ภักดีไพบุลย์ (2540) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสามารถของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยสามารถประเมินได้จากการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้

दनัย เทียนพุด (2541) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานเกิดจากพนักงานรู้ว่างานของตนคืออะไร ซึ่งทราบได้จากผู้บังคับบัญชา เป้าหมาย ความคาดหวังขององค์กร หรือมาตรฐานที่บริษัท กำหนดไว้ แล้วสามารถทำงานออกมาได้ ซึ่งสามารถวัดได้ว่ามาตรฐานสูงหรือว่าต่ำกว่ามาตรฐาน

จากความหมายของผลการปฏิบัติงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือ ผลการทำงานของบุคคลและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ที่สามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้นแล้ว ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Performance) จะหมายถึง การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2553) โดยมีการศึกษาจำนวนมากที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2002) ได้ศึกษาเชิงทฤษฎีพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรผ่านความรู้สึกในการตอบแทน จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่และลดพฤติกรรมด้านลบของพนักงาน และยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางในโมเดลเชิงสาเหตุ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน และมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระดับต่าง ๆ ขององค์กร กับผลการดำเนินงานของพนักงานด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จโดยรวมขององค์กรที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายตามที่องค์กรได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลที่สำเร็จเป็นอย่างยิ่ง

ต่อการบริหารและการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความจำเป็นได้การสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีต่อการทำงาน และการสร้างความผูกพันขององค์กรให้เกิดขึ้นในการทำงานของธุรกิจไทยในปัจจุบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลจากความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

จากผลงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสอดคล้องกับตัวแปรตามที่ผู้วิจัยจะทำการวิจัยใน 3 ด้าน คือ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรที่กำหนด โดยพนักงานซึ่งมีความผูกพันอันแท้จริงต่ออุดมการณ์และคุณค่าขององค์กร จะแสดงระดับของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร สูงกว่า และการตั้งใจขาดงานก็จะมีอัตราต่ำกว่าในกลุ่มของพนักงานที่มีการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรน้อย (Steers, 1977: 45-46) ภรณ์ มหานนท์ (2529: 99) อธิบายไว้ว่าพนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533: 16) ที่กล่าวว่า การที่สมาชิกยอมรับและมีเป้าหมายสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จะทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายและในทำนองเดียวกัน Marsh และ Mannari (1977: 67-75) ได้กล่าวว่า การยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และประเมินองค์กรในทางที่ดีส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดดังกล่าวนี้ Porter and Smith (1998: 62) อธิบายว่า ความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับเป้าหมายอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางที่เป็นบวก ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรทางด้านความผูกพันต่อองค์กรในงานวิจัยของไทยที่มีการศึกษาจากหลายองค์กร ได้แก่ สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง งานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน งานวิจัยของวรพล นันทเกษม (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง พบว่า การที่พนักงานยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และ สุพินดา ศิวานนท์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้ม จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งคนเต็มใจศรัทธา

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ภายยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม (Steers, 1977: 45-46) โดย Mowday และคณะ (1982: 603) กล่าวว่า เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้นในตนเองเดียวกัน Smith (1983: 653) อธิบายว่า สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งยินดีกระทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ในแนวความคิดนี้ Allen and Meyer (1993: 49-61) ได้กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร คือการแสดงออกอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดี มีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ คงเส้น คงวาในการทำงาน ใช้ความ

พยายามอย่างมากเพื่อตอบหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร และวรพล นันทเกษม (2540: 49-51) อธิบายว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ตัวแปรทางด้านความผูกพันต่อองค์กรในงานวิจัยของไทยที่มีการศึกษาจากหลายองค์กร ได้แก่ สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ คลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง

งานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน วรพล นันทเกษม (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร สุพินดา ศิวานนท์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2 และเวรศ ทยามันทิรนนท์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูงดังนั้นจากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น มีการเสียสละแรงกายและทุ่มเทแรงใจ มีความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการลาออก เพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น (Steers, 1977: 45-46; Allen and Meyer, 1993: 49-61) กล่าวได้ว่า ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร คือการแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้าย

เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน และเป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรืออยู่ในฐานะวิกฤต อันเนื่องมาจากสาเหตุอื่น ๆ ก็ตาม ในทำนองเดียวกัน Buchanan II (1974: 433-546) อธิบายว่า ความจงรักภักดีความรู้สึกและความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยไม่โยกย้ายไปไหนต้องการที่จะเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย และแม้เมื่อองค์กรกำลังอยู่ในภาวะวิกฤตอันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ก็พยายามช่วยกันแก้ปัญหาไม่คิดลาออกไปหางานใหม่ (กรองทอง อยู่สุข, 2533: 18)

กรณี มหานนท์ (2529: 99) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างมากที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองมีความเลื่อมใสศรัทธา ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรทางด้านความผูกพันต่อองค์กรในงานวิจัยของไทยที่มีการศึกษาจากหลายองค์กร ได้แก่ สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมระดับสูง งานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน วรพล นันทเกษม (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป สุพินดา คิวานน์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เวรศ ทยามันทีรานันท์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การรู้สึก

ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สมชี้น นาคพลั้ง และสุภกรักษ์ อธิคมสุวรรณ (2547) ศึกษาความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน บริษัท วเลตต์-แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความปรารถนาเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับสูง ส่วนผลการวิจัยของจิตติ ชาติรัตนนท์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไทย โอเลฟินส์ จำกัด และงานวิจัยของ กฤตวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระสกุลทอง (2547) ศึกษาความผูกพันของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชี มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด พบสอดคล้องกันว่า พนักงานมีความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลการศึกษาที่กล่าวมาล้วนมีข้อสรุปว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรเป็นผลจากพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล และความผูกพันของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น ซึ่งในสถานการณ์หนึ่งบุคคลอาจถูกระตุ้นให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แต่อีกในสถานการณ์หนึ่งกลับไม่เกิดความผูกพันใด ๆ ทั้งสิ้น (อภิเดช นิเรียงรัมย์ และวนิดา ธรรมถาวร, 2548: 76) ซึ่ง Steers (1977: 70) ได้เสนอว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่งงาน จะมีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในทำนองเดียวกัน อนันต์ คงจันทร์ (2539: 34-41) อธิบายว่า ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน และระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรทางด้านความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่า อายุและระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร งานวิจัยของสุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรกรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่างกัน คือ พนักงานที่มีอายุน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง งานวิจัยของ สรรเสริญ เตชะบุรพา (2545) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย และงานวิจัยของศศิณา วิเชียร (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โฮมซิม เซอร์วิสเชส (เอเชีย) จำกัด พบตรงกันว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัย

ของภัทริกา ศิริเพชร (2541) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารนคร ผลิตภัณฑ์ น้ำมันพืช จำกัด งานวิจัยของอิสเรศ รุ่งณรงค์รักษ์ (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และงานวิจัยของปาณิสรา ชุตทอง (2545) ที่ได้ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบสอดคล้องกันว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของวิภาณันท์ ภวพัทธ์ (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของภัทริกา ศิริเพชร (2541) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ธารนครผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด พบตรงกันว่า ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงาน นอกจากนี้ ยังพบว่า ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมากยิ่งขึ้น (Grusky, 1966: 488-503; Sheldon, 1971: 145; Steers and Porter, 1983: 323) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิณา วิเชียร (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โอลซีม เซอร์วิสเชส (เอเชีย) จำกัด พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 งานวิจัยของ กฤตวรรณ นวกุล และนิภาภรณ์ วีระนสกุลทอง (2547) ที่ได้ศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรใน บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด และงานวิจัยในองค์กรอีกหลายแห่ง ได้แก่ อนุชรีดา เฝ้ารัง (2545) ศึกษาความผูกพันของพนักงานบริษัท บีฟู้ดโปรดักส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และบริษัทอาหารเบทเทอร์ จำกัด และ อรรวรรณ อยู่คง (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยตำแหน่งงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด ล้วนมีข้อสรุปว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยของ ศิริชัย ปราบศรีภูมิ (2545) ที่ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานในโรงไฟฟ้าพระนครใต้ งานวิจัยของวิชัย รวิพันธ์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของหัวหน้างานในกลุ่มอุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ รวมถึงสมชื่น นาคพลั้ง และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ (2547) ได้ศึกษาความมุ่งมั่นผูกพันต่อองค์กรใน บริษัท ฮิวเลตต์ - แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด และวิรดี โกมุทีวงษ์ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ของขวัญกำลังใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มบริษัท Schunk Thailand กลับพบว่า ปัจจัยตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน เป็นทั้งปัจจัยที่ส่งผลและไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของ

สภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยนั้น ๆ ดังนั้น ในการวินิจฉัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท และตำแหน่งมาเป็นตัวแปรในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต โดยไม่ได้กำหนดปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ มาเป็นตัวแปรในการศึกษา ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษามากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระบุว่า มีผลต่อพฤติกรรมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร และความสมดุลในชีวิต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่เพียงพอในการดำรงชีพตามมาตรฐานของสังคมและมีความยุติธรรมจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน (Walton, 1973: 11-21) ซึ่งการศึกษาของ Watson Wyatt (2004) พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่จูงใจมีผลต่อความผูกพันของต่อองค์กร พนักงาน 11% และกล่าวว่า การที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรในทำนองเดียวกัน Huse และ Cumming (1985: 184-186) และ Bruce และ Blackburn (1992: 142-154) อธิบายว่า การที่พนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน และพนักงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ จะมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา ดิษเจริญ (2538) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของ พรสุข อัสวนิเวศน์ (2541) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี โรงงานวัดบูรณะเปิดทหาร กรมการอุตสาหกรรมทหาร งานวิจัยของ วรศ ทยามันทิรนนท์ (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบตรงกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานควรทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งควรมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ (Walton, 1973: 11-21) การที่องค์กรมีสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตรายจะทำให้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Huse and Cumming, 1985: 184-176; Bruce and Blackburn, 1992: 142-154) ซึ่งจีระ หงส์ถาวรย์ (2533) อธิบายว่า สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานและยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในทำนองเดียวกัน บุญแสง ชีระภากร (2533: 5-12) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่ถือว่า เป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานอันจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน 1 ใน 10 ประการ คือการมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจน ความสะอาดทั่วไป และการมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว ซึ่งมีงานวิจัยต่าง ๆ ที่ได้สนับสนุนแนวความคิดนี้ได้แก่ งานวิจัยของ เวรศ ทยามันทิรนนท์ (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) งานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัท บริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน งานวิจัยของสุพินดา คิวานนท์ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และงานวิจัยของสรเสริญ เตชะบุรพา (2545) ที่ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล ล้วนยืนยันในทำนองเดียวกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัยมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การพัฒนาทักษะความรู้ และการใช้ความสามารถที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกทำทนายจากการทำงานของตน (Walton, 1973: 11-21) การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ มีการได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่พนักงานปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับว่า มีความสำคัญ และผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตน ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Huse and Cumming, 1985: 184-186) ดังงานวิจัยที่สนับสนุน ได้แก่ งานวิจัยของสุพินดา คิวานนท์ (2545) ที่ได้ศึกษา

เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของวเรศ ทยามันทรินันท์ (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน ต่างพบตรงกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน และใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กรและให้หลักประกันความมั่นคงในการทำงาน (Walton, 1973: 11-21) มีงานวิจัยชี้ว่า การที่องค์กรมีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าแก่บุคคลภายในองค์กรมากกว่าคนจากภายนอกองค์กร จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (Hrebiniak and Alutto, 1972: 565) โดย Mobley และคณะ (Mobley, 1982: 124; Mobley, Briffeth, Hand, and Megline, 1979: 164) เน้นถึงความสำคัญของรางวัลที่จะได้รับในอนาคต คือ โอกาสก้าวหน้าในงานเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทย ได้แก่ งานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน งานวิจัยของ พวงรัตน์ จิรวุฒิตานันท์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท สยามมอติไฟต์ สตาร์ช จำกัด งานวิจัยของสิริชัย ปราบศรีภูมิ (2545) ที่ศึกษาความผูกพันของพนักงานในโรงไฟฟ้าพระนครใต้ และงานวิจัยของ ศศิณา วิเชียร (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท โสหลิม เซอร์วิส (เอเชีย) จำกัด พบข้อสรุปตรงกันว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5. สังคมสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศการทำงานที่ดีปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน (Walton, 1973: 11-21) โดย Huse และ Cumming (1985: 184-186) อธิบายว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่นส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนได้แก่ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักบริหารในแวดวงธุรกิจกับวงการราชการของ Buchanan (1974: 536) ที่พบว่า นักธุรกิจรู้สึกมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Katz และ Kahn (1966: 362) ที่ค้นพบว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและได้รับการยอมรับ

จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่ทำงานอยู่แล้วยังพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย เช่น งานวิจัยของจิรากุล วะสันธุ์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด งานวิจัยของอรวรรณ อยู่คง (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด และงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน ล้วนพบข้อสรุปว่า ปัจจัยด้านสังคมสัมพันธ์ในองค์กรหรือการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระ มีความเสมอภาคในเรื่องของงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ ว่า มีความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และยอมรับความขัดแย้งทางความคิดมากน้อยเพียงใด (Walton, 1973: 11-21) ซึ่งการมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Huse and Cumming, 1985: 184-186) ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนคือ งานวิจัยของ สุพิณดา คิวานนท์ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยของ วรศ ทายมันธิรพันธ์ (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงงานวิจัยของสรเสริญ เตชะบุรพา (2545) ที่ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล ต่างก็พบตรงกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านประชาธิปไตย ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

7. ความสมดุลในชีวิต หมายถึง ความสมดุลของบุคคลที่มีการจัดสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Walton, 1973: 11-21) ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน (Huse and Cumming, 1985: 184-186; Bruce and Blackburn, 1992: 142-154) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีบริษัท บริหารสินทรัพย์ สถาบันการเงิน งานวิจัยของ จิตติ ชาตรีตานนท์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด งานวิจัยของอรวรรณ อยู่คง (2546) ศึกษาปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์ สपोर्ट กรุ๊ป จำกัด และงานวิจัยของกัลยา ดิษเจริญ (2538) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง ในอุตสาหกรรมขนาดกลางเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงงานวิจัยของ พรสุข อัสวานิเวศน์ (2541) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีโรงงานวัดบูรณะเบ็ดเตล็ด การอุตสาหกรรมทหาร ต่างพบข้อสรุปที่ตรงกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กิตติวัฒน์ ถมยา (2553) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายกลยุทธ์ และวางแผน สายออกบัตรธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ การปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือ

เดชา เดชะวัฒน์ ไพศาล (2552) ได้ทำการศึกษาการสำรวจและเปรียบเทียบการรับรู้ คุณลักษณะ ของเงินเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจในการทำงาน จากมุมมองระหว่างเงินเนอเรชั่นต่าง ๆ ที่กำลังทำงานร่วมกันในองค์กรปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละเงินเนอเรชั่นมีมุมมอง แต่ละคุณลักษณะและพฤติกรรมของเงินเนอเรชั่นวายในหลายปัจจัยแตกต่างกัน ซึ่งสื่อให้เห็นถึง ช่องว่างในการรับรู้ที่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าเงินเนอเรชั่นวายเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจโดยภาพรวมแล้วไม่ต่างกัน แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ เงินเนอเรชั่นวายเพศชายให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระในการทำงาน ทำเลที่ตั้งของ สำนักงาน และความสวยงามหรือความทันสมัยของสถานที่ทำงานมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันถึงความต้องการแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างเงินเนอเรชั่น

พิชฎา แสงชัยอรุณ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และหา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กับปัจจัยที่กำหนดคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ผล การศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับภาวะผู้นำของผู้ บริหารองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยระดับบรรยากาศองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับ เหมาะสมมาก ค่าเฉลี่ยระดับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง และมี ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

วิวัฒน์ ศรีธรรมมา (2551) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน การยอมรับ นับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนแรงจูงใจที่มีผลต่อปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ โอกาสที่จะ ได้รับความก้าวหน้า เงินเดือน ความผูกพันกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว สถานะอาชีพ วิธีการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และความ มั่นคงในงาน

สุคนธ์รัตน์ เถาศูวรรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานภาพที่ทำงานระดับปานกลาง สวัสดิการและ สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ ระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับสูง ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ระดับปานกลาง ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ระดับสูง โอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถระดับสูงและความเพียงพอต่อรายได้ระดับปานกลาง ส่วน ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

นพพร สุภพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของ พนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยพบว่าระดับของแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจปัจจัยจูงใจและปัจจัย สุขอนามัยต่างกัน สำหรับพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ค่าตอบแทนต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจและ ปัจจัยสุขอนามัยไม่ต่างกัน ยกเว้นปัจจัยจูงใจต่างกัน ส่วนพนักงานสอบสวนที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจและปัจจัย สุขอนามัยไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

สุรียา วงทะนุ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แม่น้ำสแตนเลสไวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิด

เป็นร้อยละ 84.10 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งมีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.70 การศึกษา ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.60 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 76.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.90 และจากการศึกษายังพบว่า ปัจจัยรายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด รองลงมาด้านการปกครองบังคับบัญชา นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากสมมติฐานแยกตาม เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้น/ตำแหน่งงาน และระดับรายได้ พบว่า 1. เพศมีผลต่อความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางด้านรายได้และสวัสดิการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 2. อายุงาน มีผลต่อความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางด้านลักษณะงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางด้านความก้าวหน้าในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ระดับชั้น/ตำแหน่ง มีผลต่อความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางด้านความก้าวหน้าในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5. ระดับรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สิริรักษ์ วรรณะพินทุ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติ ทั้งองค์ประกอบปัจจัยค่าจูน และองค์ประกอบปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของบุคลากร ประเภทของการทำงาน แตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ แต่ไม่พบว่า บุคลากรที่มีอายุ สถานภาพสมรส จำนวนผู้ที่ต้องอุปการะ อายุงานในนี้ตำแหน่ง อายุงาน ทั้งหมด มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จารุมาส ปาละรัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ พบว่าพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญระดับปานกลางได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความท้อถอยในงาน พบว่าความไม่แน่นอนในการดำรงอยู่ของสำนักงานภาคเหนือเป็นปัจจัยที่พบมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่มีความมั่นคง ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนที่ได้รับจากธนาคารไม่เพียงพอ ลักษณะงานที่ทำอยู่ไม่ตรงกับความต้องการ ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญไม่มอบหมายงาน ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

จรรย์นัท บรรจงภาค (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 79.4 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 48.9 และมีอัตราเงินเดือน 6,000-7,000 บาท ร้อยละ 56.7

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจภายในมากเป็นอันดับที่ 1 โดยเฉพาะ พบว่า แรงจูงใจระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ส่วนแรงจูงใจภายนอกมากเป็นอันดับที่ 2 โดยเฉพาะ พบว่า แรงจูงใจระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ตั้งใจทำงาน เพราะมีความสุขที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชนัญธิดา ประโยชริต (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุด ด้านความสำเร็จของงาน

2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านลักษณะของงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่อเดือน 4,700-6,360 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 6,360-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป

3.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ต่อเดือน 4,700-6,360 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีรายได้ 6,360-10,000 บาท และ 10,001 บาท

4. ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามที่สำคัญที่สุด ได้แก่ นักการเมืองก้าวก่ายการปฏิบัติงานของพนักงานค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการน้อยเกินไป การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานมากเกินไป ขาดผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดแผนงานที่ปฏิบัติตามหลักวิชาการ นโยบายการบริหารขาดความชัดเจน ขาดการทำงานเป็นทีม การจัดสรรงบประมาณน้อยเกินไป และอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมากและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงานในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรทุกตัวคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน มาใช้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาเพราะพิจารณาแล้วว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาเบื้องต้นจะเห็นได้ว่าแต่ละองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลเป็นเลิศ ซึ่งแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตขององค์กรต่าง ๆ อยู่ในระดับที่มาก และพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ที่แตกต่างกันที่มีแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานต่างกัน นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้ก็ส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรในภาพรวมด้วยซึ่งคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวกระตุ้นที่ดีเยี่ยมที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยพื้นที่ที่ทำการศึกษานั้นคือ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งยังไม่มีผู้วิจัยท่านใดทำการศึกษาประเด็นนี้ภายในองค์กรแห่งนี้มาก่อน โดยผู้วิจัยเองได้เพิ่มแรงจูงใจทางด้านคุณภาพชีวิตและความผูกพันในการทำงานไว้ด้วย เพราะปัจจุบันนี้ ในองค์กรต่างมุ่งให้ความสำคัญกับตัวพนักงานซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรนั้นขับเคลื่อนและเจริญเติบโตไปข้างหน้าในอนาคตได้อย่างมั่นคงยั่งยืนอย่างบูรณาการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษายouthพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมและค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร รายงาน สถิติ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 เขียน โครงร่างการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อ และรับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา แล้วนำไปทดสอบ โดยทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ผลข้อมูลทางสถิติ แล้วสรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลทางการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกรเขียนรายงานการวิจัยฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข และจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในพื้นที่ชั้น 11-18 อาคารสินธรธานี 1 จำนวน 220 ท่าน ซึ่งจำนวนประชากรในการวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดนำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยเป็นพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชั้น 11-18 อาคารสินธรธานี 1 จำนวน 220 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

2. เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะแบบสอบถามแบบ Rating scale 5 ระดับ ดังนี้ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

	ระดับคะแนน
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเกณฑ์เป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยใช้สูตรภาคพื้นจากเกณฑ์แปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนน
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด
1.50 – 2.49	น้อย
2.50 – 3.49	ปานกลาง
3.50 – 4.49	มาก
4.50 – 5.00	มากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเรียบเรียงให้เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรงตามเนื้อหาที่กำหนด แล้วนำมาประเมินผลแล้ววิเคราะห์ค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีการกำหนดคะแนนในการประเมิน ซึ่งใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\text{IOC} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

1 = สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = ไม่สอดคล้อง

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ที่จะต้องมามีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 ถ้ามีค่า IOC สูงกว่า 0.5 (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 50) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเงื่อนไขดังกล่าว จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านและพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ต่อไป

2. ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ซึ่งเครื่องมือนั้นสามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของสิ่งนั้น ๆ นั่นคือ ต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ Factor Loading ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.596-0.931 (Hair and other, 1995: 385) จะยอมรับข้อคำถามนั้นเมื่อค่า CFA สูงกว่า 0.30 เป็นการแสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ดังแสดงในตารางที่ 3

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่น จากนั้นดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามโดยผู้วิจัยจะนำคะแนนจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) จากการคำนวณปรากฏว่าได้ความ

เชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.827-0.923 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์ที่ต้องการมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าประชากรกลุ่มทดสอบให้คะแนนที่สอดคล้องกัน โดยมีค่าใกล้เคียง 1 แสดงว่าแบบทดสอบมีความเชื่อมั่นสูง

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	0.897 - 0.926	0.915
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.824 - 0.918	0.877
3. ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.802 - 0.857	0.853
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.764 - 0.849	0.836
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.762 - 0.841	0.827
6. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.796 - 0.838	0.830
ความผูกพันต่อองค์กร		
1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	0.625 - 0.905	0.910
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	0.658 - 0.931	0.923
3. ความจงรักภักดี	0.596 - 0.862	0.866
ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.630 - 0.934	0.846

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยมีการทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากองค์กร และขอความร่วมมือกับบุคลากรในองค์กรเพื่อตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. ผู้วิจัยได้นำหนังสือไปเสนอฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการฝ่ายบริหารงานเพื่อขอความเห็นชอบอนุมัติของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในการดำเนินการโครงการวิจัยและทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

3. ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากพนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยวิธีแจกแบบสอบถามและเก็บคืนมาด้วยตนเองทุกหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2555- สิงหาคม 2555 และพิจารณาถึงความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเบื้องต้น หากแบบสอบถามได้รับกลับคืนไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามส่งคืนให้ตอบใหม่ให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ โดยไม่ต้องทำซ้ำใหม่อีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 220 ชุด มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3. การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ และตำแหน่งงานในปัจจุบันและใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

4. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

5. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

6. การศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน โดยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ ผลการศึกษานำเสนอเป็น 8 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ และตำแหน่งงานในปัจจุบันและใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นตรงกัน ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE _{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard error of estimation)
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
CF	แทน	การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม

SP	แทน สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
DE	แทน ประชาธิปไตยและความเสมอภาค
PS	แทน ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน
CR	แทน การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
DS	แทน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
EE	แทน ความผูกพันต่อองค์กร
PW	แทน ประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผล ดังนี้

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	35.0
หญิง	143	65.0
รวม	220	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	105	47.7
30 – 40 ปี	86	39.1
41 – 50 ปี	20	9.1
50 ปีขึ้นไป	9	4.1
รวม	220	100.0

ตารางที่ 4 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	22	10.0
ปริญญาตรี	168	76.4
สูงกว่าปริญญาตรี	30	13.6
รวม	220	100.0
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	85	38.6
5 – 10 ปี	95	43.2
10 ปีขึ้นไป	40	18.2
รวม	220	100.0
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
ผู้อำนวยการส่วน หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน	45	20.5
ผู้ปฏิบัติงาน	175	79.5
รวม	220	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	41	18.6
15,000 – 20,000 บาท	98	44.5
20,001 – 25,000 บาท	45	20.5
25,000 บาทขึ้นไป	36	16.4
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน มีดังนี้
 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศชาย
 จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา คือ อายุ 30-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 อายุ 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และลำดับสุดท้าย คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ลำดับสุดท้าย คือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และลำดับสุดท้ายคือระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 และตำแหน่งผู้อำนวยความสะดวก หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือ 20,001-25,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และลำดับสุดท้าย คือ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	3.60	0.88	มาก	5
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	4.11	0.66	มาก	2
3. ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	4.03	0.76	มาก	3
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.78	0.80	มาก	4
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.13	0.67	มาก	1
6. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	4.03	0.65	มาก	3
รวม	3.95	0.61	มาก	

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาในผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า ปัจจัยเรื่องการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมอนามัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.03 ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม

การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.64	1.02	มาก	2
2. ค่าตอบแทนจากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพตามสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.34	1.28	ปานกลาง	5
3. ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม คู่มีค่ากับความอดุสาหะ	3.62	0.96	มาก	3
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นที่ทำงานลักษณะใกล้เคียงกันในบริษัทอื่น	3.51	1.07	มาก	4
5. สวัสดิการต่าง ๆ ได้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของท่าน และอยู่ในมาตรฐานที่ดี	3.90	0.92	มาก	1
รวม	3.60	0.88	มาก	

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ($\bar{X} = 3.34 - \bar{X} = 3.90$) โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สวัสดิการต่าง ๆ ได้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และอยู่ในมาตรฐานที่ดี ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.92) รองลงมาคือ พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.64$ S.D. = 1.02) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าตอบแทนจากการทำงานของพนักงานเพียงพอกับค่าครองชีพตามสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.34$ S.D. = 1.28) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน	4.21	0.77	มาก	1
2. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน	4.06	0.81	มาก	4
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงานท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ื่อต่อการทำงาน	4.16	0.87	มาก	2
4. บริษัทของท่านจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ	4.00	0.85	มาก	5
5. บริษัทของท่านมีการจัดทำแผนฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น แผนฉุกเฉินกรณีเกิดเพลิงไหม้	4.13	0.76	มาก	3
รวม	4.11	0.66	มาก	

จากตารางที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเรื่องสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.77) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงานพนักงาน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ื่อต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.87) บริษัทของพนักงานมีการจัดทำแผนฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น แผนฉุกเฉินกรณีเกิดเพลิงไหม้ ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.76) พนักงานมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.81) และบริษัทจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน

ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	4.04	0.85	มาก	3
2. หน่วยงานของท่านชี้แจงนโยบายการทำงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.07	0.82	มาก	2
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างยุติธรรม	4.00	0.87	มาก	4
4. บริษัทฯ ของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ	4.00	0.95	มาก	4
5. เมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาค	4.12	0.82	มาก	1
6. ท่านคิดว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความยุติธรรม	3.98	0.96	มาก	5
รวม	4.03	0.76	มาก	

จากตารางที่ 8 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเรื่อง ประชาธิปไตย และความเสมอภาคในการทำงาน โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.82) รองลงมาคือ หน่วยงานชี้แจงนโยบายการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.82) ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.04$ S.D. = 0.85) บุคลากรในหน่วยงานได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.87) และบริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.95) มีค่าเฉลี่ย และพนักงานคิดว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่	3.65	1.09	มาก	3
2. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	3.61	1.14	มาก	5
3. หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุนท่านไปสู่ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น	3.62	1.07	มาก	4
4. บริษัทของท่านให้โอกาสท่านไปฝึกอบรม และเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.95	มาก	2
5. หน้าที่การงานของท่านสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของท่าน	4.12	0.79	มาก	1
รวม	3.78	0.80	มาก	

จากตารางที่ 9 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเรื่อง ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน้าที่การงานสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงาน ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.79) รองลงมาคือ บริษัทให้โอกาสท่านไปฝึกอบรม และเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.95) พนักงานมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ($\bar{X} = 3.65$ S.D. = 1.09) หน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานไปสู่ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.62$ S.D. = 1.07) และพนักงานพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.61$ S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นเสมอ	4.10	0.72	มาก	3
2. การประสานงานในระดับต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพ	4.06	0.78	มาก	4
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.14	0.86	มาก	2
4. บรรยากาศภายในหน่วยงานของท่านเป็นกันเอง มีความอบอุ่น เอื้ออาทร สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานได้	4.24	0.81	มาก	1
5. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกระดับ	4.14	0.82	มาก	2
รวม	4.13	0.67	มาก	

จากตารางที่ 10 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเรื่อง ความการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บรรยากาศภายในหน่วยงานของพนักงานเป็นกันเอง มีความอบอุ่น เอื้ออาทร สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.81) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.86) และพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.86) พนักงานมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.72) และการประสานงานในระดับต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 คุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงรายละเอียดของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. บริษัทของท่านมีการเปิดให้ท่านเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรพัฒนาบุคลากร	4.05	0.81	มาก	3
2. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ของตนเองให้เกิดประโยชน์ในงาน	4.09	0.82	มาก	2
3. บริษัทของท่านมีแหล่งความรู้ของข้อมูลข่าวสารที่ค้นคว้าได้ อย่างสะดวก	3.85	0.85	มาก	4
4. ท่านพอใจกับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบมากขึ้น	4.12	0.85	มาก	1
5. องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้อบรม ประชุม สัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.05	0.78	มาก	3
รวม	4.03	0.65	มาก	

จากตารางที่ 11 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานพอใจกับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.85) รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองให้เกิดประโยชน์ในงาน ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.82) บริษัทมีการเปิดให้พนักงานเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.81) และองค์กรส่งเสริมให้พนักงานได้อบรม ประชุม สัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.78) และบริษัทมีแหล่งความรู้ของข้อมูลข่าวสารที่ให้พนักงานค้นคว้าได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 12 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	3.97	0.69	มาก	2
2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	3.83	0.62	มาก	3
3. ความจงรักภักดี	3.98	0.68	มาก	1
รวม	3.93	0.66	มาก	

จากตารางที่ 12 สามารถอธิบายได้ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาในผลของแต่ละด้านแล้ว พบว่า ความจงรักภักดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 13 ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. รู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.95	0.80	มาก	4
2. ปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน	3.89	0.86	มาก	6
3. องค์กรเปลี่ยน มีความเชื่อมั่นนโยบาย	3.94	0.79	มาก	5
4. พยายามปรับความต้องการส่วนตัวสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร	4.05	0.70	มาก	1
5. ภูมิใจบอกผู้อื่นเป็นบุคลากรขององค์กร	3.98	0.84	มาก	3
6. ห่วงใยจริงจังในความเป็นไป	4.02	0.80	มาก	2
รวม	3.97	0.69	มาก	

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พยายามปรับความต้องการส่วนตัวสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ห่วงใยจริงจังในความเป็นไป ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.80) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน ($\bar{X} = 3.89$ S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ปฏิบัติตามนโยบายฯ เต็มใจ	4.06	0.83	มาก	2
2. เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ยินดีปรับระบบทำงาน	4.01	0.76	มาก	3
3. เบื่อหน่าย เมื่อเกิดปัญหา	3.15	1.33	มาก	4
4. ยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.10	0.81	มาก	1
รวม	3.83	0.62	มาก	

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ปฏิบัติตามนโยบายฯ เต็มใจ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.83) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เบื่อหน่าย เมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X} = 3.15$ S.D. = 1.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ความผูกพันต่อองค์กร แสดงรายละเอียดของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดี	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ต่อต้านเมื่อผู้อื่นพูดไม่ดีต่อองค์กร	4.02	0.77	มาก	4
2. โน้มน้าวเพื่อนให้ทำงานเต็มที่	4.03	0.80	มาก	3
3. ไม่เห็นด้วยการเปิดเผยความลับ	4.18	0.74	มาก	1
4. วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เห็นด้วยและยอมรับ	4.11	0.70	มาก	2
5. มักเชิญเพื่อให้มาทำงาน	3.74	1.01	มาก	7
6. พูดถึงองค์กรด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ	3.92	0.94	มาก	5
7. ภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กร ไม่อยากลาออก	3.84	1.00	มาก	6
รวม	3.98	0.68	มาก	

จากตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความจงรักภักดี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่เห็นด้วยการเปิดเผยความลับ ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.74) รองลงมาคือ วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เห็นด้วยและยอมรับ ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.70) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มักเชิญเพื่อให้มาทำงาน ($\bar{X} = 3.74$ S.D. = 1.01) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 16 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.75	มาก	6
2. ท่านถูกเสนอชื่อให้มีส่วนร่วมในการทำงานของแผนกอยู่เสมอ	3.80	0.82	มาก	8
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ทำอยู่เสมอ	4.00	0.79	มาก	5
4. ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอสำหรับผลงานของท่าน	3.90	0.83	มาก	7
5. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน	4.05	0.82	มาก	4
6. ท่านพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานมีระบบถูกต้อง	4.30	0.65	มาก	2
7. ท่านยึดหลักจรรยาบรรณ และหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	4.33	0.71	มาก	1
8. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด	4.29	0.72	มาก	3
รวม	4.07	0.60	มาก	

จากตารางที่ 16 สามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายข้อมีระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานยึดหลักจรรยาบรรณและหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$ S.D. = 0.71) รองลงมา คือ พนักงานพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานมีระบบถูกต้อง ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.65) พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.29$ S.D. = 0.72) งานที่พนักงานรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานประสบความสำเร็จหรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.82) พนักงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ทำอยู่เสมอ

($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.79) ผลงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = 0.75) พนักงานได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอสำหรับผลงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.83) และพนักงานถูกเสนอชื่อให้มีส่วนร่วมในการทำงานของแผนกอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.80$ S.D. = 0.82)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงผลดังนี้

1. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบที (t-test) แสดงผลในตารางที่ 17 ดังนี้

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	p-Value
รวม	ชาย	4.05	0.61	-0.45	0.64
	หญิง	4.09	0.59		

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) แสดงผลในตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	0.40	1.12	0.33
	ภายในกลุ่ม	78.36	216	0.36		
	รวม	79.59	219			

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) แสดงผลในตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.50	2	3.25	9.64	0.00*
	ภายในกลุ่ม	73.09	217	0.33		
	รวม	79.59	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	อนุประัญชาติ	ประัญชาติ	สูงกว่าประัญชาติ
อนุประัญชาติ	3.22			
ประัญชาติ	3.15	0.06		
สูงกว่าประัญชาติ	3.16	0.19*	0.05	

จากตารางที่ 20 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 1 คู่ คือ

พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา อนุประัญชาติ กับสูงกว่าประัญชาติ มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่มีระดับการศึกษา อนุประัญชาติ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) แสดงผลในตารางที่ 21 ดังนี้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.23	2	2.61	4.77	0.00*
	ภายในกลุ่ม	118.99	217	0.54		
	รวม	124.22	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	3.04			
5-10 ปี	2.81	0.27		
10 ปีขึ้นไป	2.97	0.76	0.01*	

จากตารางที่ 22 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 1 คู่ คือ

พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

5. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) แสดงผลในตารางที่ 23 ดังนี้

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	\bar{X}	S.D.	t	p-Value
รวม	ระดับหัวหน้า	3.95	0.70	0.10	0.91
	ผู้ปฏิบัติการ	3.94	0.78		

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) แสดงผลในตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-Value
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.43	3	1.47	2.66	0.04*
	ภายในกลุ่ม	119.78	216	0.55		
	รวม	124.22	219			

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 24 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,000 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2.92				
15,000 - 20,000 บาท	3.65	0.73*			
20,001 - 25,000 บาท	3.73	0.81*	0.07		
25,000 บาทขึ้นไป	4.26	1.34	0.60	0.53	

จากตารางที่ 25 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 กลุ่ม คือ

พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท กับ 15,000 - 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท กับ 20,001 - 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ตัวแปร	EF	SP	DE	PS	DR	DS	EE	VIF
DE	0.72** (0.00)	0.66** (0.00)						2.32
PS	0.63** (0.00)	0.50** (0.00)	0.60** (0.00)					2.11
DR	0.58** (0.00)	0.58** (0.00)	0.76** (0.00)	0.50** (0.00)				2.43
DS	0.59** (0.00)	0.52** (0.00)	0.75** (0.00)	0.59** (0.00)	0.72** (0.00)			3.03
EE	0.57** (0.00)	0.53** (0.00)	0.72** (0.00)	0.67** (0.00)	0.68 (0.00)	0.75** (0.00)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.50-0.75 และเมื่อทำการทดสอบสหพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ และ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 2.01 - 3.03 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปตาราง ดังนี้

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.84	0.17	4.86	0.00
คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	-0.04	0.04	-1.15	0.25
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	0.01	0.04	0.35	0.72
3. ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.14	0.06	2.33	0.02*
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.23	0.04	5.84	0.00***
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.14	0.05	2.54	0.01**
6. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.30	0.06	5.15	0.00***
F = 76.04, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.67				

*p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 0.67 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ($\beta = 0.30$, $p < 0.001$) รองลงมาคือความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = 0.23$, $p < 0.001$) และน้อยที่สุดคือ ประชาธิปไตยและความเสมอภาค และการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta = 0.14$, $p < 0.05$) ส่วนคุณภาพชีวิตที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ($\beta = 0.01$, $p > 0.05$) และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ($\beta = -0.04$, $p > 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 2.1, 2.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขอทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิควิเคราะห์การถดถอยแบบง่ายและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างกลุ่มตัวแปรรวมกับการหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิน ปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) โดยพิจารณาประกอบ การทดสอบ ค่าความทนทาน (tolerance) และค่า VIF (variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัว เพราะปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรจะไม่เกิดขึ้น ถ้าค่าทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al., 1995, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) ผลการวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอในตารางแสดงผลดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในภาพรวม เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด

ตัวแปร	EF	SP	DE	PS	DR	DS	PW	VIF
\bar{X}	3.60	4.11	4.03	3.78	4.13	4.03	3.92	
(S.D.)	0.88	0.66	0.76	0.80	0.67	0.65	0.57	
EF								1.65
SP	0.59** (0.00)							2.32
DE	0.72** (0.00)	0.66** (0.00)						2.43

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (ต่อ)

ตัวแปร	EF	SP	DE	PS	DR	DS	PW	VIF
PS	0.63** (0.00)	0.50** (0.00)	0.60** (0.00)					2.36
DR	0.58** (0.00)	0.58** (0.00)	0.76** (0.00)	0.50** (0.00)				2.41
DS	0.59* (0.00)	0.52** (0.00)	0.75** (0.00)	0.59** (0.00)	0.72** (0.00)			2.98
PW	0.54** (0.00)	0.43** (0.00)	0.67** (0.00)	0.63** (0.00)	0.62** (0.00)	0.71** (0.00)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.44-0.72 และเมื่อทำการทดสอบสหพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ และ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.65-2.98 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปตาราง ดังนี้

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.17	0.18	55.05	0.00***
คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	-0.02	0.44	-0.53	0.58
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	-0.08	0.52	-1.66	0.09
ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.16	0.66	2.42	0.01**
ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.22	0.43	5.15	0.00***
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.11	0.62	1.91	0.05
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.30	0.63	4.72	0.00***
F = 55.05, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.78				

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

จากตารางที่ 26 การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 0.78 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ($\beta = 0.30$, $p < 0.001$) รองลงมาคือ ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ($\beta = 0.22$, $p < 0.001$) และน้อยที่สุดคือ ประชาธิปไตยและความเสมอภาค ($\beta = 0.16$, $p < 0.01$) ส่วนคุณภาพชีวิตที่ไม่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta = 0.11$, $p = 0.05$) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ ($\beta = -0.08$, $p > 0.05$) และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ ($\beta = -0.02$, $p > 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 3.3, 3.4, 3.6 และปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 3.1, 3.2, 3.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยขอทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิควิเคราะห์การถดถอยแบบง่ายและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ระหว่างกลุ่มตัวแปรร่วมกับการหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิน ปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) โดยพิจารณาประกอบ การทดสอบ ค่าความทนทาน (tolerance) และค่า VIF (variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัว เพราะปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรจะไม่เกิดขึ้น ถ้าค่าทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al., 1995, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้นำเสนอในตาราง แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรต้น	ประสิทธิภาพในการทำงาน		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.92	0.17	5.18	0.00
ความผูกพันต่อองค์กร	0.80	0.04	17.758	0.00***
F = 315.36, P = 0.00, Adjusted R ² = 0.59				

*p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ($\beta = 0.80$, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน
เพศ	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	ยอมรับสมมติฐาน
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่มีต่อความผูกพัน และ
ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	ความผูกพันต่อองค์กร	ประสิทธิภาพในการทำงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ปฏิเสธสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ยอมรับสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน
6. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	ยอมรับสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน
ความผูกพันต่อองค์กร	-	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชั้น 11-18 อาคารสินธรธานี 1 จำนวน 220 ท่าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดจำนวนประชากรทั้งหมดนำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยเป็นพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชั้น 11-18 อาคารสินธรธานี 1 จำนวน 220 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร ตำราวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้อง แล้วนำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) ส่วนคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Pre-test) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ และตำแหน่งงานในปัจจุบันและใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 8 การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาด้านอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.0 อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.2 ตำแหน่งงานในปัจจุบันคือระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 79.5 และรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล พบว่า พนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยเรื่องการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือเรื่องสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรมตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาในผล

ของแต่ละด้านแล้วพบว่า ความจงรักภักดี รองลงมา คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยเรื่องท่านยึดหลักจรรยาบรรณ และหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือเรื่องท่านพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานมีระบบถูกต้อง ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ทำอยู่เสมอ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอสำหรับผลงานของท่าน และท่านถูกเสนอชื่อให้มีส่วนร่วมในการทำงานของแผนกอยู่เสมอตามลำดับ

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ และตำแหน่งงานในปัจจุบันและใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 พนักงานของบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า อายุ ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอายุงานที่ปฏิบัติงานน้อย จึงยังไม่มีผลงานที่เด่นชัดมากนัก หรือยังไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ

5.2 พนักงานของบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงาน และความคิดในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานมีความตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ

5.3 พนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้มีความเจริญก้าวหน้า

5.4 พนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อันเนื่องจากว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จะมีความรอบรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานสูง ผลงานออกมาเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และมีความผิดพลาดของงานน้อย และสามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถให้กับพนักงานที่เข้าใหม่รวมถึงพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี

5.5 พนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อันเนื่องจาก พนักงานในระดับหัวหน้างานจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานและความเชี่ยวชาญ รวมถึงความรู้ความสามารถมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.6 พนักงานของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของพนักงาน 15,001-30,000 บาท และในปัจจุบันรายได้ขั้นต่ำเท่าเทียมกันทั่วประเทศ พนักงานส่วนใหญ่จึงมีมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เท่าเทียมกัน

6. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อองค์กร แสดงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพใน

การทำงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่าคุณภาพชีวิตกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อองค์กร แสดงว่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษายอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน พบตรงกันว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อธิบายได้ว่าบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการทำงานที่ดีจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องประสานงานกันเป็นไปอย่างราบรื่น ส่งผลให้ไม่มีปัญหาในการติดต่อกันเกิดขึ้น และพนักงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี มีความปลอดภัย บริษัทมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน และการให้ค่าตอบแทนที่ดีเหมาะสม มีความมั่นใจในความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของ Maslow ในขั้นตอนที่ 3 เรื่องความต้องการทางสังคมและความรัก และทฤษฎี ERG ของเคลตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เรื่องความต้องการด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น Relatedness Needs (R) ความต้องการความรักชื่นชม และยอมรับจากสังคม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาในผลของแต่ละด้านแล้วพบว่า ความจงรักภักดี รองลงมาคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับสามารถ สุภรัตน์อาภรณ์ (2544) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับสูง

อธิบายได้ว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (side - bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสีย การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่เขาจะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปแบบของเงินเดือนสวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้ อุทิศในรูปแบบของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่ ต่อมาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ได้มีการศึกษาและนำมาประยุกต์เสนอเป็นงานวิจัยและมีรูปแบบจำลองไว้มากมาย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสุคนธ์รัตน์ เถาศูวรรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพที่ทำงานระดับปานกลาง สวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระดับสูง ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ระดับปานกลาง ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ระดับสูง โอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถระดับสูงและความเพียงพอต่อรายได้ระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อธิบายได้ว่าบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงานสม่ำเสมอ และพนักงานทั้งองค์กรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรเพื่อส่วนรวม ไม่ใช่เป็นการพัฒนาเพื่อตนเอง มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด และหัวหน้างานมักสนับสนุนให้พนักงานในบังคับบัญชาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานพัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้นไป

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับนพพร สุภพัฒน์ (2549) ซึ่งได้ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยพบว่าระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยต่างกัน สำหรับพนักงานสอบสวนที่มีรายได้ค่าตอบแทนต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยไม่ต่างกัน ยกเว้นปัจจัยจูงใจต่างกัน ส่วนพนักงานสอบสวนที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยไม่ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัดที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากเพศชาย และเพศหญิงมีความระเอียดรอบคอบ และเอาใจใส่กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทมากกว่าเพศชาย

อายุ ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอายุงานที่ปฏิบัติน้อย จึงยังไม่มีผลงานที่เด่นชัดมากนัก หรือยังไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงาน และความคิดในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานมีความตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานเกินกว่า 5 ปี จะมีประสิทธิภาพและความรอบรู้เรื่องของงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเข้าใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันของ พนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้มีความเจริญก้าวหน้า

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของพนักงาน 15,001-30,000 บาท ซึ่งพนักงานดังกล่าวมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงความรู้ความสามารถที่ทางบริษัทต้องการ รวมถึงศักยภาพในการทำงานที่สูง

5. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับ

ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี มีความสุขกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความมั่นคงในชีวิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสุพินดา คิวานัน (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ (Hackman and Suttle, 1977: 18-25) ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายฝ่ายบริหารจึงเป็นการจูงใจพนักงานด้วยวิธีใหม่ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องมีการแนะนำมากนัก แม้ว่าค่าจ้างจะเป็นตัวจูงใจพื้นฐานแต่ต่อไปค่านิยมอื่น เช่น ความมีคุณค่าแห่งตน เวลาในการพักผ่อน การได้รับการยอมรับ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การสื่อสารกับฝ่ายบริหารที่ดีกว่าเดิม เริ่มมีความสำคัญต่อพนักงานมากขึ้น

6. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับความผูกพันในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทิพวรรณ ศิริคุณ (2542) ศึกษาเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กร พบว่าในภาพรวมพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงินมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

อธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน ส่วนความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

7. การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมพบว่าเป็นความสัมพันธ์ทางบวก โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท รวมถึงมีความมั่นใจในความก้าวหน้าในงาน รู้สึกปลอดภัย ได้รับการส่งเสริมสุขภาพ และมีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสุพินดา สีวานนท์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้ม จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

อธิบายได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร (Steers, 1977: 45-46) ซึ่งประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึงความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรที่กำหนด 2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึงการยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบ

ความสำเร็จอย่างมีคุณภาพในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จและเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม และ 3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึงความต้องการที่จะอยู่ปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่คนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น หรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น

ประโยชน์จากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความผูกพันขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังนี้

ประโยชน์เชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยการบูรณาการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้นำทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของ Maslow ในขั้นตอนที่ 3 เรื่องความต้องการทางสังคมและความรัก และทฤษฎี ERG ของเคลตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) เรื่องความต้องการด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น Relatedness Needs (R) ความต้องการความรักชื่นชมและยอมรับจากสังคม มาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ โดยอธิบายได้ว่าเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (side - bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสีย การผูกพันไว้จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่เขาจะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปแบบของเงินเดือนสวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่ ต่อมาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรได้มีการศึกษาและนำมาประยุกต์เสนอเป็นงานวิจัยและมีรูปแบบจำลองไว้มากมาย ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันขององค์กร โดยได้นำปัจจัยส่วนบุคคลมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานใน

ปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน รวมถึงคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร โดยได้ทดสอบแนวคิดจากกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งก่อให้เกิดข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้หาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ว่าปัจจัยด้านไหนเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญและมีแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานในองค์กรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริง เพื่อจะได้ให้ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้น นำมาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่อยู่ในแผนและนโยบายขององค์กรที่จะต้องจัดให้แก่พนักงานทุกคนขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างบูรณาการ

2. ควรศึกษาความพร้อมของบุคลากรเมื่อประเทศเข้าสู่กลุ่มประชาคมอาเซียน (AEC) ในอีกสามปีข้างหน้า เพื่อที่จะได้ทราบถึงผลกระทบที่จะมีต่อพนักงาน รวมถึงความพร้อม และความต้องการของพนักงานในองค์กรว่าต้องการปัจจัยด้านใดเพิ่ม เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนเตรียมความพร้อมในการดำเนินการ รวมทั้งพนักงานอยากให้องค์กรจัดทำรูปแบบของแผนงานและแผนการปฏิบัติงานในรูปแบบใด เพื่อที่จะให้พนักงานนั้นได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และยังทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและพร้อมที่จะก้าวไปกับองค์กรด้วยความจงรักภักดี ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กรอย่างบูรณาการ

ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษา อิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม ควรมีการพิจารณาในเรื่องของอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนให้เหมาะสมกับคุณสมบัติ ระดับการศึกษากับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันค่าแรงขั้นต่ำเท่ากันทั่วประเทศ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานนั้นสามารถทุ่มเทการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะต้องนำมาดำรงชีพ ซึ่งจำเป็นต่อในยุคโลกาภิวัตน์นี้ที่จะขาดไม่ได้ ซึ่งค่าตอบแทนควรจะต้องมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ในการที่จะให้พนักงานสามารถใช้จ่ายได้อย่างพอเพียงในการเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานขณะปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะรับรู้ถึงความเอาใจใส่และคุณค่าของตนที่ทางองค์กรให้ความสำคัญ ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกว่าองค์กรมิได้ไม่ปล่อยปละละเลยพนักงานในองค์กรแต่อย่างใด

3. ด้านประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน มีการบังคับบัญชา มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละท่านอย่างเหมาะสม องค์กรควรมีหลัก “บรรษัทบาล” ทั้งด้านจริยธรรม และหลักคุณธรรม เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความทัดเทียมและความยุติธรรมที่องค์กรมีต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกถึงความลำเอียง ความไม่เสมอภาค และจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล แผนก และฝ่ายขององค์กรอย่างบูรณาการ

4. ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรมีการพิจารณาสรรหา คัดเลือกบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างยุติธรรม เปิดโอกาสและสนับสนุนการทำความดีความชอบจากความขยันหมั่นเพียรหรือตั้งใจทำงานของพนักงาน หรือสร้างแรงกระตุ้นในการศึกษาต่อให้กับพนักงาน เช่น มีการปรับค่าวุฒิการศึกษาให้หลังจบการศึกษา ทั้งนี้องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานของตนให้เจริญก้าวหน้า รวมถึงผลักดันและเปิดโอกาสให้พนักงานนั้นเกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมด้านการศึกษา ทั้งนี้เองเมื่อพนักงานรับรู้ที่เพิ่มขึ้นก็จะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวของพนักงาน ซึ่งจะได้นำมาพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน หรืออบรมร่วมกัน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำความรู้จักและมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ก่อให้เกิดมิตรภาพในการทำงานและยังส่งผลให้เกิดความช่วยเหลือจุนเจือและความเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน ระหว่างตัวบุคคล ฝ่าย และหรือแผนก เมื่อพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดความเหนียวแน่นขององค์กร ก่อให้เกิดความรักความสามัคคีซึ่งจะทำให้องค์กรลดความขัดแย้งและทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่น่าอยู่อย่างบูรณาการ

6. ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานสามารถเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองและนำออกมาใช้ในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพของงาน ซึ่งทั้งนี้เองจะทำให้องค์กรสามารถก้าวทันตามยุคโลกาภิวัตน์ได้

และยังสามารถอยู่รอดในยุคปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างบูรณาการ เพราะเมื่อพนักงานมีการเรียนรู้ มีการเพิ่มพูนปัญญา ก็จะสามารถทำให้เกิดคุณภาพด้านความคิดที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพส่งผลให้คุณภาพของงานเกิดประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จากคั้งที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายฝ่ายบริหารจึงเป็นการจูงใจพนักงานด้วยวิธีใหม่ที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องมีการแนะนำมากนัก แม้ว่าค่าจ้างจะเป็นตัวจูงใจพื้นฐานแต่ต่อไปค่านิยมอื่น เช่น ความมีคุณค่าแห่งตน เวลาในการพักผ่อน การได้รับการยอมรับ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การสื่อสารกับฝ่ายบริหารที่ดีกว่าเดิม เริ่มมีความสำคัญต่อพนักงานมากขึ้นคุณภาพชีวิตในการทำงานคือคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักจะถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และการบริการความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน ส่วนความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่คู่กับองค์กรอย่างบูรณาการ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา ดิษเจริญ. (2538). “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติวัฒน์ ถมยา. (2553). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสายออกบัตรธนาคาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บุญศรี คำชาย. (2540). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คฑาทูช พรหมายน. (2545). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2540). ปฏิรูประบบการบริหารจัดการ, 47 (มกราคม): 1-2.
- คินคิกิ แองเจโล และ วิลเลียมส์ เบรน. (2552). องค์การและการจัดการ: **Management 3/e**. กรุงเทพมหานคร : แมคกรอ-ฮิล.
- งามพิศ สัตย์สงวน. (2538). **หลักมนุษยวิทยาวัฒนธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสขวัญ ชาวเรือ. (2547). “ปัญหาของลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดมหาสารคาม.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จารุมาส ปาละรัตน์. (2548). “ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จิรนนท์ บรรจงภาค. (2547). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.”
 ภาคนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จำลอง นักฟ้อน. (2542). **นักบริหารการศึกษามืออาชีพ**. นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหาร
 การศึกษา วัดไร่จิง.
- ชนัญธิดา ประโยชริด. (2547). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล
 ในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูป กาญจนประกร. (2532). **ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการฝ่ายงานบริหารและธุรการ
 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2543). **เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ = Motivation techniques: HR 415**.
 พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คนัย เทียนพุด. (2541). “การประเมินผลงาน 360 องศา ปัจจัยสร้างความสามารถหลักของธุรกิจ.”
จุฬาลงกรณ์วารสาร. 10, 40 (กรกฎาคม-กันยายน): 72-86.
- คารณิ พานทอง. (2530). **ทฤษฎีการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). “การรับรู้คุณลักษณะของเงินเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจ
 ในการทำงาน : มุมมองระหว่างเงินเนอเรชั่นต่างในองค์กร.” **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์**
 31, 3 (กรกฎาคม-กันยายน): 1-25.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และ อิศระ สุวรรณบล. (2543). **ปทานุกรมการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร :
 สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2528). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพมหานคร :
 ริกอ่าน.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2541). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพมหานคร : คณะกรรมการว่าด้วย
 การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี
 บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 จิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร :
 ไทยวัฒนาพานิช.

- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพพร สุภพัฒน์. (2549). “ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุษยามณี จันทรเจริญสุข. (2538). “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- ประภาพิณ สุวรรณ. (ม.ป.ป.). พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพและสุขภาพศึกษา. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปราณี ภักดีไพบูลย์. (2540). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริยาพร พาสนาวุฒิพงศ์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานจังหวัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล = Personnel management psychology. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ผจญ เถลิงสาร. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- มุขณิย์ ยมาภัย. (2537). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). การตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงงูใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- พิชญา แสงชัยอรุณ. (2551). “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. (2542). “การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์ ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนูญ วงศ์นารี. (2524). การบริหารสำหรับผู้บังคับบัญชา 2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : นภาพัฒนาการพิมพ์.
- เยาวลักษณ์ อภิชาติวัลลภ. (2534). สังคมวิทยาชนบท: พื้นฐานการพัฒนา. ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยอดธง อาทมาท. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานสถานศึกษากับความผูกพันของครูสาขาวิชาชีพในสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจา ภูไพบูลย์. (2534). การพยาบาลครอบครัว: แนวคิดทฤษฎีและการนำไปใช้. ขอนแก่น : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วเรศ ทยามันทรนันท์. (2547). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา เรื่องการพัฒนางานพัฒนาคนด้วย 5 ส และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการ กับพฤติกรรมกรรมา เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร 30, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 65-81.
- วิเศษชาติ สุวรรณราช. (2547). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- วรจิตร หนองแก. (2540). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรพล นันทเกษม. (2540). “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจในสังกัดฝ่ายอำนวยการ กองตำรวจทางหลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์ ฉบับมาตรฐาน = **Strategic management and cases**. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สถิต คำลาเตียง. (2544). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการปืนทหารเรือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สามารถ สุภรัตน์อักษรณ์. (2544). “ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สินเลิศ สุขุม. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริรักษ์ วรรณนะพินทุ. (2548). “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุคนธ์รัตน์ เถาศุวรรณ. (2550). “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุชาติ จรประดิษฐ์. (2547). “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุพัตรา สุภาพ. (2536). **สังคมวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 15, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพินดา กิวานนท์. (2545). “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร
และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์.”
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรียา วงทะนี. (2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แม่น้ำ
สแตนเลสไวร์ จำกัด.” ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). **การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร : ศุภานิช
การพิมพ์,
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2533). “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร คามีสักดิ์. (2550). **การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพ
เฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชย
ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรส เกียรติินารถ. (2534). “ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
ของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ที่สอนระดับปริคlinik ในมหาวิทยาลัยของรัฐ”
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพร สุทัศนีย์. (2542). **มนุษยสัมพันธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2529). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจเทรตติ้ง.
- สรรเสริญ เตชะบูรพา. (2545). “การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนันตชัย คงจันทร์. (2529). **ความผูกพันต่อองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์.

- อภิเดช นิเรียงรัมย์ และ วนิตา ธรรมถาวร. (2548). **การศึกษาความผูกพันต่อองค์กร=Employee engagement study**. กรุงเทพมหานคร : โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถวุฒิ ตัญชนาวีทย์. (2544). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

- Baron, R. A. (1986). **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon.
- Becker, H. S. (1960). **Notes on Concept of Commitment**. American : Journal of Sociallogy.
- Becker and D. Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization**. New York : Elsevier.
- Bell, N. S. and Narz, M. (2007). “Meeting the challenges of age diversity in the work place.” **The CPA Journal** (February): 56-59.
- Buchanan II, B. (1974). **Building Organizational Commitment : the Socialization of Managers in Work Organization**. Administrative Science Quarter.
- Coupland, D. (1996). **Generation X: Tales for an Accelerated Culture**. London : Abacus.
- Cronbach, Lee Joseph. (1980). **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Davis, K. and Newstrom, J. W. (1983). **Human behavior at work: Organizational behavior**. 8th ed. New York: Mc Graw-Hill.
- Editors of the American Heritage Dictionaries. (1992). **The American Heritage Dictionary**. 3rd ed. New York : Houghton Mifflin Company.
- Eisenberger, R. (2002). “Perceived supervisor support : contributions to perceived organizational support and employee retention.” **Journal of Applies Psychology** 87, 3 (Mar): 565- 573.
- Glass, A. (2007). “Understanding generational differences for competitive success.” **Industrial and Commercial Training** 39, 2 (February): 98-103.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (1995). **Behavior in organizations** (6th ed.). Upper Saddle River N.J. : Prentice Hall.
- Hackman, R. J. and Suttle. L. J. (1977). **Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Chang**. Santa Monica : Goodyear Publishing.

Hair, Joseph F. Jr., Ralph E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black. (1995).

Multivariate data analysis with readings. 4th ed. U.S.A. : Prentice-Hall.

Howe, N. and Strauss, W. (2000). **Millennial Rising: The Next Great Generation.** New York : Randon House.

Huse, E. and T. Cumming. (1985). **Organizatou Development and Change.** Minnesota: West.

Martin, C. A. (2005). "From high maintenance to high productivity." **Industrial and Commercial Training** 37, 1 (General review): 39-44.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality.** New York : Harper & Row.

Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1993). **A Three - Component Conceptualization of Organizational commitment.** Human: Resorce Management.

Mowday, R.T., Porter, L.W., and Steer, R. M. (1982). **Employee - Organizational Likage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover.** New York : Academic Press.

Robbins, S. P. (1996). **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications.** 6th ed. New Jersey : Prentice Hall..

Sheldon, M. (1971). **Investment and involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization.** Administrative Science Quartery.

Society for Human Resource Management (SHRM). (2004). **Generational Differences Survey.** Alexandria, VA.: Society for Human Resource Management.

Steers, R. M. (1977). **Organization Effectiveness.** California: Goodyear Publishers Inc.

Vroom, Victor H. (1964). **Work and Motivation.** New York : John Wiley & Sons.

Walton, R. E. (1974). "Improving the Quality of work life." **Harvard Business.** 149 (June), 12-14.

Zemke, R., Raines, C., and Filipczak, B. (2000). **Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace.** New York : AMA Publications.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ



ที่ ศธ 0520.107/ ๒๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ถนนบรมราชชนนี ตำบลจันทน์ กรุงเทพมหานคร 10170

4 กันยายน 2555

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อลิอันซ์ ซีพี ประกันภัย จำกัด

ด้วย นายธนพล แสงจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยกับพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 30 คน เพื่อประกอบการทำโครงงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด(มหาชน)” ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตกลงเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทร. 0-28497502-3



ที่ ศธ 0520.107/ (๒๗๖)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ถนนบรมราชชนนี ตำบลจตุรพักตรพิมาน กรุงเทพมหานคร 10170

4 กันยายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด(มหาชน)

ด้วย นายธนพล แสงจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำโครงงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด(มหาชน)” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำโครงงานวิทยานิพนธ์ และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน

โทร. 0-28497502-3

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย "มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตศึกษา"



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 2849 7502 - 3 ภายใน 31204

ที่ ศธ 0520.107/๒๑๖

วันที่ 4 กันยายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จิตติมา เวชพงศ์

ด้วย นายธนพล แสงจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด(มหาชน)” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำโครงร่างวิทยานิพนธ์ และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0 2849 7502 - 3 ภายใน 31204

ที่ ศธ 0520.107/ ๐๔๖๖

วันที่ 4 กันยายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย

ด้วย นายธนพล แสงจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ทำโครงงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด(มหาชน)” นักศึกษาได้สร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำโครงงานวิทยานิพนธ์ และจำเป็นต้องมีผู้ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทธวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร
ของพนักงาน บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบชุดสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำอธิบาย แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายธนพล แสงจันทร์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ของคำตอบตามความเป็นจริง (เพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 – 40 ปี

41 – 50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

อนุปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผู้อำนวยการส่วน หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน

ผู้ปฏิบัติงาน

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,000 - 20,000 บาท

20,001 - 25,000 บาท

25,000บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เพียงคำตอบเดียว)

- 1 น้อยที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด
- 2 น้อย หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อย
- 3 ปานกลาง หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง
- 4 มาก หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมาก
- 5 มากที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
2. ค่าตอบแทนจากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพตามสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงความอดทน					
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นที่ทำงานลักษณะใกล้เคียงกัน ในบริษัทอื่น					
5. สวัสดิการต่าง ๆ ได้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของท่าน และอยู่ในมาตรฐานที่ดี					
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน					
7. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสมในการทำงาน					
8. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงานท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
9. บริษัทของท่านจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคลอย่างเพียงพอ					
10. บริษัทของท่านมีการจัดทำแผนฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น แผนฉุกเฉินกรณีเกิดเพลิงไหม้					
ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน					
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
12. หน่วยงานของท่านชี้แจงนโยบายการทำงาน และปัญหาที่เกิดจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
13. บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างยุติธรรม					
14. บริษัทฯ ของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานในด้านต่าง ๆ					
15. เมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาค					
ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
16. ท่านมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่					
17. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
18. หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุนท่านไปสู่ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น					
19. บริษัทของท่านให้โอกาสท่าน ไปฝึกอบรม และเพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ					
20. หน้าที่การงานของท่านสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของท่าน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
21. ท่านมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนหรือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นเสมอ					
22. การประสานงานในระดับต่าง ๆ เป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภาพ					
23. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
24. บรรยากาศภายในหน่วยงานของท่านเป็นกันเอง มีความอบอุ่น เอื้ออาทร สามารถปรึกษาคำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้					
25. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทุกระดับ					
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร					
26. บริษัทของท่านมีการเปิดให้ท่านเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรพัฒนาบุคลากร					
27. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองให้เกิดประโยชน์ในงาน					
28. บริษัทของท่านมีแหล่งความรู้ของข้อมูลข่าวสารที่ค้นคว้าได้อย่างสะดวก					
29. ท่านพอใจกับโอกาสให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น					
30. องค์กรส่งเสริมให้ท่านได้อบรม ประชุม สัมมนาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เพียงคำตอบเดียว)

- 1 น้อยที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด
- 2 น้อย หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อย
- 3 ปานกลาง หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง
- 4 มาก หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมาก
- 5 มากที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร					
1. รู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2. ปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน					
3. องค์กรเปลี่ยน มีความเชื่อมั่นนโยบาย					
4. พยายามปรับความต้องการส่วนตัวสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร					
5. ภูมิใจบอกผู้อื่นเป็นบุคลากรขององค์กร					
6. ห่วงใยจริงจังในความเป็นไป					
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร					
7. ปฏิบัติตามนโยบายฯ เต็มใจ					
8. เปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ยินดีปรับระบบทำงาน					
9. เบื่อหน่าย เมื่อเกิดปัญหา					
10. ยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความจงรักภักดี					
11. ต่อด้านเมื่อผู้อื่นพูดไม่ดีต่อองค์กร					
12. โน้มน้าวเพื่อนให้ทำงานเต็มที่					
13. ไม่เห็นด้วยการเปิดเผยความลับ					
14. วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่เห็นด้วยและยอมรับ					
15. มักเชิญเพื่อให้มาทำงาน					
16. พูดถึงองค์กรด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ					
17. ภาคภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับองค์กร ไม่อยากลาออก					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน (เพียงคำตอบเดียว)

- 1 น้อยที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อยที่สุด
- 2 น้อย หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับน้อย
- 3 ปานกลาง หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับปานกลาง
- 4 มาก หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมาก
- 5 มากที่สุด หมายถึง ระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านถูกเสนอชื่อให้มีส่วนร่วมในการทำงานของแผนกอยู่เสมอ					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ทำอยู่เสมอ					
4. ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาเสมอสำหรับผลงานของท่าน					
5. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน					
6. ท่านพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานมีระบบถูกต้อง					
7. ท่านยึดหลักจรรยาบรรณ และหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน					
8. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด					

ปัญหา และข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายธนพล แสงจันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	2 กรกฎาคม 2522
ที่อยู่	เลขที่ 47/1188 หมู่ที่ 5 หมู่บ้านสหพร ซอย 14 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545 -2548	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรสาขาวิชาบริหารธุรกิจ การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม วิทยาเขตบึงเพ็ญพิบูลย์มหาเมฆ
พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน	ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2546 – 2548	ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท นิวแฮมเชอร์ อินชัวร์นซ์ จำกัด
พ.ศ. 2548 – 2554	ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก ฝ่ายบริหารสาขาและ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท อลิอันซ์ ซีพี ประกันภัย จำกัด (มหาชน)
พ.ศ.2554 – 2555	ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด ประกันภัยกลุ่ม บริษัท โทเกียวมารีน ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
พ.ศ.2555 – 2556	ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายธุรกิจองค์กร บริษัท ฟอลคอน ประกันภัย จำกัด (มหาชน)