ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

Causal factors affecting corporate engagement within insurance company in Bangkok

สุกัญญา คล้ายมี
Sukanya klaymee
บุญทอง เอื้อหิรัญญานนท์
Boonthong Uahiranyanon
มณีกัญญา นากามัทสึ
Maneekanya Nagamatsu
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Southeast Asia University
E-mail: S6541410015@sau.ac.th

Received: 10 November 2023; Revised: 1 March 2024; Accepted: 2 March 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่าระดับภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66, 3.60, และ 3.76 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.927, 0.854, และ 0.751 ตามลำดับ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.713 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.816 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มากกว่าภาวะผู้นำ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันองค์กร

Abstract

The objective of this research was to study the level of leadership, quality of life at work, corporate engagement, and causal factors affecting corporate engagement within an insurance company. It is quantitative research. The research instrument is a questionnaire. Collected data from 300 people who are employees within an insurance company, in Bangkok. Statistics used in research include frequency, percentage, average, standard deviation, and analysis of structural equation modelling by statistical packages.

The results of the research showed that level of leadership, quality of life at work, and corporate engagement were at a high level, with an average of 3.66, 3.60, and 3.76, respectively, and standard deviations of 0.927, 0.854, and 0.751, respectively, and causal factors affecting corporate engagement within an insurance company In Bangkok, the total influence was 0.713 and the quality of work quality had an overall influence on corporate engagement. The total influence was 0.816, which shows that quality of life at work factors influence corporate engagement within an insurance company. In Bangkok, more than the leadership.

Keywords: Leadership, quality of life at work, corporate engagement

บทนำ

ในโลกของธุรกิจ ภาวะผู้นำในการปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากต่อการทำงานของผู้ตามหรือพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หากองค์กรหรือบริษัทไหนมีการฝึกอบรมบุคคลากรเข้าขึ้นมาเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน หรือผู้นำในการเปลี่ยนแปลงองค์กร แต่ไม่สามารถดึงดูดหรือจูงใจพนักงานใต้บังคับบัญชาได้ จะไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจตามเป้าหมายได้เลย กลับกันหากผู้นำมีภาวะที่สามารถจูงใจได้ก็จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความต้องการทำงาน มีแรงจูงใจที่จะทำงานและคอยติดตามผู้นำอยู่ตลอดเวลา มองผู้นำเป็นต้นแบบในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน อันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน รู้สึกผูกพันกับผู้นำ อยากทำงานอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน (ศริธร สุขสิงคลี, 2562) ดังนั้นความเป็นผู้นำถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มความผูกพันของพนักงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนและคุณภาพชีวิตการทำงาน สู่การส่งเสริมการมีส่วนร่วม แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผ่านการวางรากฐานจากการสร้างวัฒนธรรมที่ทำงานและสร้างความคาดหวัง ค่านิยม และเป้าหมายที่ชัดเจนให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของบริษัท ผู้นำที่มีความโปร่งใส สื่อสาร และเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสามารถสร้างความไว้วางใจและความเคารพต่อพนักงานในบริษัทเพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับองค์กร (จุฑามาส พจน์สมพงษ์, 2560) ยิ่งไปกว่านั้นผู้นำที่มีประสิทธิภาพยังสามารถให้ข้อเสนอแนะ การฝึกสอน และการยกย่องแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองเพื่อพัฒนาทักษะให้บรรลุศักยภาพ ทำให้พนักงานในบังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่าผ่านการชื่นชม อีกทั้งยังส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม และการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน สร้างโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทและรู้สึกเป็นเจ้าของและภาคภูมิใจในผลงานที่ปฏิบัติออกมา (พลกฤต รักจุล และคณะ, 2563)

สามารถกล่าวได้ว่าความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานในเชิงบวกที่เพิ่มระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงสุด การมีโครงการประกันบุคลากร เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพ แผนการเกษียณอายุ และวันหยุดที่ได้รับค่าจ้างสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและช่วยการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรเพิ่มได้ พนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ และการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม มีแนวโน้มที่จะพอใจกับองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่จนเกิดเป็นความผูกพันกับองค์กร (จันทร์เพ็ญ ชูเพชร, 2563) ตัวอย่างเช่น สวัสดิการด้านสุขภาพสามารถช่วยให้พนักงานจัดการกับสุขภาพกายและสุขภาพจิต ลดความเครียดและการขาดงาน และปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีโดยรวมของตนเอง แผนการเกษียณอายุสามารถให้หลักประกันทางการเงินและความมั่นคงแก่พนักงาน ในขณะที่การหยุดงานและยังได้รับค่าจ้างจะช่วยให้ตนเองสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลดความเบื่อหน่ายและความต้องการการลาออก โดยสาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมาย่อมส่งผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างสูงในด้านการใช้ทรัพยากรเพื่อเปิดรับสมัครและฝึกอบรมพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ (พลกฤต รักจุล และคณะ, 2563) ดังนั้นบริษัทที่ลงทุนในโครงการประกันบุคลากรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่น่าดึงดูดยิ่งขึ้นจะช่วยรักษาผู้มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้สูงเช่นเดียวกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลดีต่อขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงาน (เมธา ขำดี, 2564) เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่ามีค่าและได้รับคำชื่นชมจากผู้นำซึ่งนำไปสู่การเพิ่มความผูกพันในการปฏิบัติงาน ต้องการทำงานให้ได้เต็มประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การให้อิสระในการออกแบบการทำงานในเชิงบวกยังให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เพราะพนักงานจะตระหนักถึงการมีส่วนร่วม เพราะมองว่าองค์กรว่าให้ความสำคัญต่อตนเอง ดังนั้นในเพิ่มความผูกพันและคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงาน จึงต้องมีการใส่ใจในเรื่องของภาวะผู้นำเช่นเดียวกัน (ณัฐดนัย ปัญจางคกุล, 2562)

บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ถือเป็นหนึ่งในบริษัทเอกชนที่ดำเนินงานด้านการประกันภัยให้กับผู้ที่ต้องการการคุ้มครองด้านประกันภัย โดยมีพนักงานภายในองค์กรอยู่เป็นจำนวนมาก มีการแบ่งสายการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งแต่ละสายจะมีผู้นำหรือหัวหน้าทีมประจำอยู่ โดยในปัจจุบันจำนวนของพนักงานมีเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นทีมมีความท้าทายมากยิ่งขึ้น เพราะทุกทีมต้องมีการแข่งขันในการทำผลงาน ดังนั้นหัวหน้าทีมหรือผู้นำที่ถือเป็นเสาหลักต้องมีอุดมการณ์ในการทำงานอย่างมีเป้าหมาย พร้อมกันยังต้องสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานให้กับลูกทีม เพื่อให้ลูกทีมหรือผู้ปฏิบัติตาม ผู้ติดตามมีแรงกระตุ้นในการทำงาน การสร้างแรงกระตุ้นทางปัญญา ออกความคิดเห็น ช่วยให้ผู้ติดตามรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการทำงาน การให้ปัจเจกส่วนบุคคลกับพนักงาน เป็นการใส่ใจรายละเอียดต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่ได้อยู่เพียงลำพังในองค์กร (ศริธร สุขสิงคลี, 2562) การสร้างสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสมดุล แต่ในความเป็นจริงผู้นำภายในองค์กรที่เกิดขึ้นยังไม่สามารถตอบสนองกับผู้ติดตามหรือพนักงานได้มากพอ ทำให้บางครั้งแต่ละทีมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ผลงานที่ออกมาไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ พนักงานบางคนที่รู้สึกว่าตนเองไม่เป็นส่วนร่วมก็จะไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อันนำไปสู่การค้นหางานใหม่ หรือพนักงานบางคนไม่รู้สึกว่าการมาทำงานจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองได้ เพราะยังไม่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรหรือผู้นำที่มากพอ (จุฑามาส พจน์สมพงษ์, 2560) ซึ่งหากสิ่งเหล่านี้ยังไม่ได้รับการแก้ไข อาจนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและประสทธิภาพตามที่องค์กรต้องการได้

โดยสรุป การเพิ่มความผูกพันในองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงสุดนั้นต้องอาศัยความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพผ่านการฝึกฝนเป็นอย่างดีจากองค์กร หรือเป็นผู้ที่มีความกล้าคิดกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ เพราะความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมถึงการตระหนักถึงผลงานของพนักงานล้วนมาจากผลของภาวะผู้นำทั้งสิ้น (ศริธร สุขสิงคลี, 2562) หากองค์กรได้ผู้นำที่ดี ผู้นำจะสามารถมองเห็นและพัฒนาผลงานของพนักงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรหรือบริษัทที่ลงทุนในการฝึกฝนความเป็นผู้นำให้เกิดภาวะผู้นำในการทำงานที่ดี จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถระดับสูงให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน และช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรในท้ายที่สุด รวมถึงความสามารถในสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน มีผลกำไรในระยะยาว (จันทร์เพ็ญ ชูเพชร, 2563)

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำที่ส่งต่อความผูกพันของพนักงานภายในองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อการทำงานภายในองค์กร จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาภายในบริษัท ไทยศรีประกันภัย จำกัด มหาชน เนื่องจากเป็นบริษัทที่กำลังมีการขยายเติบโตมากที่สุด มีพนักงานเข้าออกบริษัทตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรและทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น เพื่อป้องกันการลาออกของบุคลากร อันจะทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการฝึกฝนและเทรนด์บุคลากรใหม่ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันองค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน ในสาขาสำนักงานใหญ่ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรตามแนวคิดของ Comrey & H. B. Lee (1992) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร (Multivariance analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์สมการเชิงโครง (Structural Equation Moel: SEM) โดยเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างหลายวิธีตามการทบทวนวรรณกรรม ทั้งนี้ Rule of thumb (Westland, 2010) วิธีอัตราส่วนระหว่าง MV กับ LV (Westland, 2010; Boomsma, 1982) วิธีที่นำเสนอโดย Comrey and Lee (1992) วิธี Reliability Precision Method (Yamane, 1967) พบว่า ขนาดตัวอย่างมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ n=300 ตามวิธีของ Comrey and Lee (1992) เนื่องจากประชากรภายในองค์กรมีทั้งหมด 480 จะไม่สามารถใช้เกณฑ์การเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ระดับดีมาก (Very Good) จำนวน 500 ได้ ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บกลุ่มประชากรที่ 300 ตัวอย่าง (Good) มีความเหมาะสมต่อการวิจัยครั้งนี้ สร้างสามารถแสดงตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างและความเหมาะสมของการวิเคราะห์

ขนาดตัวอย่าง	ความเหมาะสมของการวิเคราะห์
50	ไม่ควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)
300	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
≥1,000	ดีที่สุด (Excellent)

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 300 คน ซึ่งมีความเหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์ดี (Good) ตามคำแนะนำของ Comrey & H. B. Lee (1992) และได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันองค์กร

โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert Scale)

2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปรและดัชนีชี้วัด

2) สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด โดยภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งขอความอนุเคราะห์กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามจะพิจารณาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อคำถามอยู่ที่ 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม (Hambleton & Cook, 1977)

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหามาทำการทดสอบค่า Tryout จากบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำ

คำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ที่ 0.980-0.987 ซึ่งสูงกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือสามารถนำไปใช้ได้ (Hair, et al., 2014)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2566 ด้วยวิธีการแบบปฐมภูมิ

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันองค์กร ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาพัฒนาประยุกต์สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน (ร้อยละ 61.7) อายุ 30-35 ปี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 30.0) สถานภาพโสด จำนวน 188 คน (ร้อยละ 62.7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 25,000 บาท (ร้อยละ 33.3) วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 212 คน (ร้อยละ 70.7) ระยะเวลาที่อยู่กับองค์กร 5 ปีขึ้นไป จำนวน 180 คน (ร้อยละ 60.0)

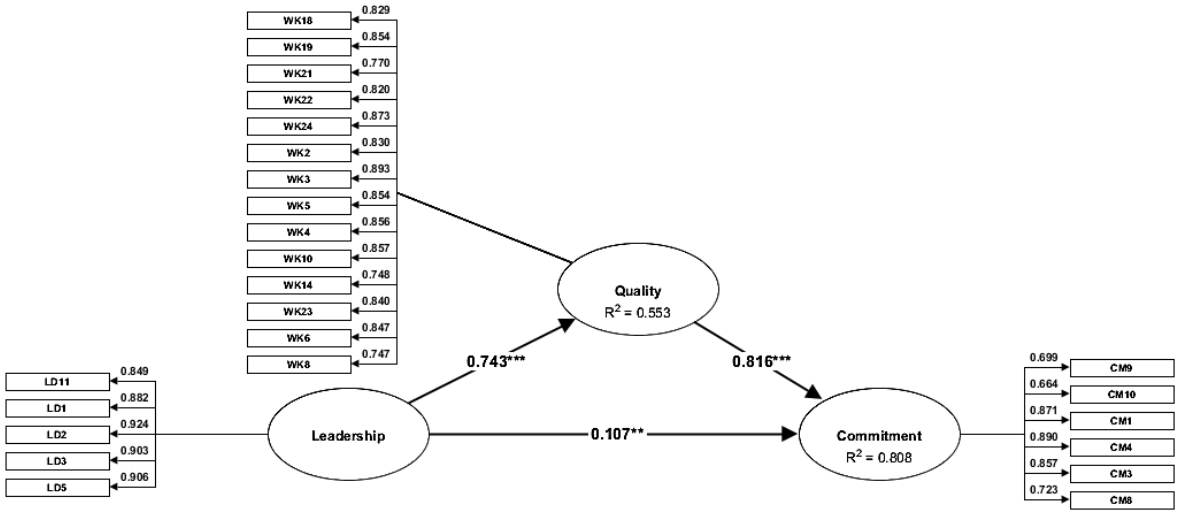
2. ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2-4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับปัจจัยภาวะผู้นำ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันองค์กร สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรโดยรวม

ตัวแปร/ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ภาวะผู้นำ			
- ด้านภาวะผู้นำอย่างมีอุดมการณ์	3.73	.976	มาก
- ด้านภาวะผู้นำการสร้างแรงบันดาลใจ	3.67	.973	มาก
- ด้านภาวะผู้นำการกระตุ้นทางปัญญา	3.62	.952	มาก
- ด้านภาวะผู้นำการเป็นปัจเจกบุคคล	3.64	.927	มาก
รวมปัจจัยภาวะผู้นำ	3.66	.927	มาก
คุณภาพชีวิตในการทำงาน			
- ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.38	.677	มาก
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	.652	มาก
- ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	.756	.861	มาก
- ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.41	.811	มาก
- ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคลอื่น	3.85	.853	มาก
- ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.74	.967	มาก
- ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม	3.62	.960	มาก
- ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.45	.607	มาก
รวมปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.60	.854	มาก
ความผูกพันองค์กร			
- ด้านคุณภาพของงาน	3.66	.945	มาก
- ด้านปริมาณงาน	3.51	971	มาก
- ด้านเวลา	4.03	.789	มาก
- ด้านค่าใช้จ่าย	4.02	.805	มาก
- ด้านกระบวนการดำเนินงาน	3.57	.818	มาก
รวมปัจจัยความผูกพันองค์กร	3.76	.751	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันองค์กร ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .751 รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .927 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .854 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแบบสมการโครงสร้างที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในภาพรวม โดยเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์เชิงถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัย

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFFECT)	Leadership	Quality
ความผูกพันองค์กร	0.808	DE	0.107**	0.816***
(Commitment)		IE	0.606***	0.000
		TE	0.713***	0.816***
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.553	DE	0.743***	N/A
(Quality)		IE	0.000	N/A
		TE	0.743***	N/A
ภาวะผู้นำ	-	DE	N/A	0.000
(Leadership)		IE	N/A	0.000
		TE	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, IE; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความผูกพันองค์กร (Commitment) พบว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร (Commitment) มีค่าเท่ากับ 0.107** และ 0.816*** และภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลทางอ้อมสู่ความผูกพันองค์กร (Commitment) มีค่าเท่ากับ 0.606***

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality) พบว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality) มีค่าเท่ากับ 0.743***

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	**สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)**	**ค่า t-test**	**ผลลัพธ์**
H1	ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.743***	24.336	สนับสนุน
H2	ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร	0.107**	2.458	สนับสนุน
H3	คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร	0.816***	26.989	สนับสนุน
H4	ภาวะผู้นำผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร	0.606***	16.168	สนับสนุน

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปผลารทดสอสมมติฐานได้ดังนี้

1. ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.743*** หมายความว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (t=24.336)

2. ปัจจัยภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.107** หมายความว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (t=2.458)

3. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.816*** หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (t=26.989)

4. ปัจจัยภาวะผู้นำผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.606*** หมายความว่า ภาวะผู้นำผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (t=16.168)

อภิปรายผล

งานวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันองค์กร พบว่า หัวหน้าทีมสร้างความมั่นใจในการนำพาองค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามา รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการปฏิบัติงานร่วมกัน คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากว่าส่วนตน กระตุ้นให้สมาชิกรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย อันส่งผลต่อโอกาสในการพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน อีกทั้งหัวหน้าทีมมีความประพฤติภายในทั้งกาย วาจา ใจ มีความจริงใจกับสมาชิกเสมอต้นเสมอปลาย และให้ความสนใจ เอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกภายในสโมสรอย่างเสมอภาค สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร และสำหรับภาวะผู้นำส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เป็นผลมาจากภาวะผู้นำมุ่งเน้นความสำคัญในการทำงานทำให้บุคคลภายในองค์กรมีความรักในการทำงาน มองสิ่งรอบตัวและความพยายามในการสร้างให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง เป็นผู้ให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา วางตนเป็นบุคคลภายในทีมช่วยงานตลอดเวลา จึงทำให้บุคคลภายใต้บังคับบัญชารู้สึกรักและผูกผัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญพงศ์ บุณศิริธรรมชัย และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงาน กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบภาวะผู้นำมีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความผูกพัน พบว่า การสร้างแรงบันดาลในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในการทำงาน และยังพบว่าผู้นำที่แสดงออกด้านบริการวางเฉยเชิงรุก และผู้นำที่มีลักษณะแบบปล่อยตามสบายมีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณดา แสนบุญ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 3 กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยภาพรวม ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา และคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการโดยภาพรวม พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 3 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมและด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม ในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพ

ชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริการสถานศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .396

2. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร พบว่า พนักงานภายในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมาจากการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าทีม รวมไปถึงการได้รับการไว้วางใจในการทำงานอย่างอิสระ ไม่ก้าวก่ายวิธีการทำงานของพนักงานมากจนเกินไป อีกทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่ส่งเสริมความท้าทายในการทำงาน ทำให้ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานตลอดเวลา รวมไปถึงการให้โอกาสในการเติบโตต่องานต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอก สินภิญโญ และชาญเดช เจริญวิริยะกุล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถบรรทุกในอุตสาหกรรมน้ำตาล ในจังหวัดสุพรรณบุรี กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐานรายคู่พบว่า พนักงานที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรดา หมวดจันทร์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความผูกพันองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ สอนดี และอภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กล่าวว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเป็นทรัพยากรที่ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ การพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานในองค์การได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย ส่งผลต่อการเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ แนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกันและมีมนุษย์สัมพันธ์ ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ถ้าผู้นำขององค์การให้ความสำคัญต่อการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ จะส่งผลดีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของมหาวิทยาลัย

องค์ความรู้ใหม่

พนักงานจะมีความผูกพันองค์กรมาจากการที่องค์กรมีการฝึกอบรมผู้นำให้เป็นผู้ที่สามารถช่วยเหลือผู้ตามหรือผู้ร่วมทีมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้พนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กรต่อเมื่อหัวหน้าทีมสร้างความมั่นใจในการนำพาองค์กรในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามา รวมไปถึงการกระตุ้นให้สมาชิกรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย อันส่งผลต่อโอกาสในการพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน หัวหน้าทีมมีความประพฤติภายในทั้งกาย วาจา ใจ มีความจริงใจกับสมาชิกเสมอต้นเสมอปลาย และให้ความสนใจ เอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกภายในสโมสรอย่างเสมอภาค สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร และสำหรับภาวะผู้นำส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เป็นผลมาจากภาวะผู้นำมุ่งเน้นความสำคัญในการทำงานทำให้บุคคลภายในองค์กรมีความรักในการทำงาน มองสิ่งรอบตัวและความพยายามในการสร้างให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง เป็นผู้ให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหา วางตนเป็นบุคคลภายในทีม ช่วยงานตลอดเวลา ส่งผลให้ตัวแปรความผูกพันองค์กรได้รับอิทธิพลมาจากผู้นำองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรุป

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำ ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.117 และมีอิทธิพลทางอ้อมมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .01 ค่าอิทธิพลอยู่ที่ .606 โดยมีผลรวมของเส้นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมอยู่ที่ 0.713 และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าอิทธิพลทางตรงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.816 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มากกว่าภาวะผู้นำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยภาวะผู้นำ องค์กรควรจัดกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างานในทุก ๆ ตำแหน่งและพนักงานทุก ๆ คน เพื่อให้ระดับหัวหน้างานได้วางแผนเรื่องการทำงานได้มากขึ้น และปฏิบัติตัวกับพนักงานในระดับปฏิบัติการอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีแนวทางในการช่วยเหลือ ชี้แนะในเรื่องการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง เพื่อให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานที่มากขึ้น

2) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรควรมีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่มีความสามารถหรือสร้างผลงานได้อย่างดีเยี่ยม หรือนำมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงาน

3) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยความผูกพันองค์กร องค์กรควรมีการพัฒนานโยบายในการทำงานของพนักงานเพื่อให้เกิดการความผูกพันมากขึ้น ด้วยการใส่ใจในการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานให้

โอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงานภายในองค์กร รวมไปถึงการให้ความรู้สึกว่าองค์กรไม่ใช่เพียงแค่สถานที่ปฏิบัติงาน แต่เป็นสถานที่ที่ทำให้เกิดความมั่นคงและอบอุ่นเมื่อเข้ามาทำงานในทุก ๆ วัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของพนักงานในสายงานอื่น ๆ หรือระหว่างพนักงานฝ่ายปฏิบัติการกับพนักงานอื่น ๆ ในองค์การ เนื่องจากองค์การมิได้มีเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น ดังนั้นองค์การควรจะทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความผูกพัน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกต่อการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กรเพิ่มขึ้น

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในอุตสาหกรรมอื่น

เอกสารอ้างอิง

จันทร์เพ็ญ ชูเพชร. (2563). การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจพลังงานของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้าองค์กรมหาชนแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. บัณฑิวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิราภรณ์ สอนดี และ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 13(2), 561-563.

จุฑามาส พจน์สมพงษ์. (2560). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีทปุม.

ณัฐดนัย ปัญจางคกุล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อบุคลากรในระดับมหาวิทยาลัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรดา หมวดจันทร์. (2564). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพื้นที่เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พลกฤต รักจุล และคณะ. (2563). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพัน และความตั้งใจที่จะคงอยู่ของพนักงาน: ทบทวนวรรณกรรม. Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology. 5(12), 15-30.

เมธา ชำดี. (2564). ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 7(1), 630-643.

วรัญพงศ์ บุณศิริธรรมชัย และคณะ. (2565). องค์ประกอบภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันในการทำงาน. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น. 4(1), 48-51.

ศริธร สุขสิงคลี. (2562). พฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเอกชนจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 7(2), 107-125.

สุพรรณดา แสนบุญ และคณะ. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 กลุ่ม 3. Journal of Modern Learning Development. 7(9), 358-371.

เอก สินภิญโญ และชาญเดช เจริญวิริยะกุล. (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขับรถบรรทุกในอุตสาหกรรมน้ำตาล ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 8(2), 215-216.

Boomsma, A. (1982). The robustness of LISREL against small sample sizes in factor analysis models. In K.G. J¨oreskog & H. Wold (Eds.), Systems under indirect observation: Causality, structure, prediction. Amsterdam: North-Holland.

Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). Interpretation and Application of Factor Analytic Results. (Eds.). Hillsdale, NJ: Lawrence Eribaum Associates.

Hair, E., et al. (2006). Children's school readiness in the ECLS-K: Predictions to academic, health, and social outcomes in first grade. Early Childhood Research Quarterly. 21(4), 431-454.

Hair, J. F., et al. (2014). Pearson new international edition. Multivariate data analysis. (7th Edition). Pearson Education Limited Harlow, Essex.

Hambleton, R. K., & Cook, L. L. (1977). Latent trait models and their use in the analysis of educational test data. Journal of educational measurement. 14(2), 75-96.

Westland, J. C. (2010). Lower bounds on sample size in structural equation modeling. *Electronic commerce research and applications*, *9*(6), 476-487.

Yamane, T. (1967). Statistics, An Introductory Analysis (2nd ed). New York: Harper and Row.