

ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร:
ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
A Study of Personal Characteristics and Quality of Work Life Affecting
Organizational Engagement: A Case Study of Insurance Company
in Bangkok Metropolis

สุทินันท์ พรหมสุวรรณ¹ และ ศรีญญา ไล่สวัสถ์ สุธธรัตนกุล²
Suthinan Pomsuwan¹ and Sarinya Laisawat Suttharattanagul²

E-mail: suthinan.p@bu.ac.th

¹รองศาสตราจารย์ ดร., ²ดร.

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

¹Assoc.Prof. Dr., ²Dr.

^{1,2}School of Business Administration, Bangkok University

(Receipt of the manuscript: September 13, 2021; Receipt of the revised

manuscript: September 28, 2021; Acceptance of the final manuscript:

September 30, 2021)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 316 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ระเบียบวิธีวิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งแตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อชีวิต ด้านความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการบูรณาการความร่วมมือทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร

ด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, บริษัทประกันชีวิต

Abstract

The objectives of this research were to study how differences in demographic information could affect organizational engagement and to examine influence of quality of work life on organizational engagement by using by using a case of an insurance company in Bangkok. This study collected the data from 316 respondents who were employees of an insurance company. They were selected via random sampling technique. Data were analyzed by descriptive statistics and the inferential statistics including t-test, One-way ANOVA with Scheffe multiple comparisons analysis and multiple regression analysis with the significance level of 0.05. The results showed that the differences in gender, age, education level, income per month, marriage status, and work position had an influence on organizational engagement, and the quality of work life in terms of adequate and fair compensation, safe and health promotion, development of capacities, growth and stability, social cooperation integration, constitutionalism in organization, work-life balance, and society contribution had an influence on organizational engagement: with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Engagement, Insurance Company

บทนำ

การสร้างให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร หรือสร้างให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมกับองค์กรได้หลากหลายมิติ จะทำให้พนักงานได้รับคุณค่าและความภาคภูมิใจในการทำงานไปในตัว เมื่อพนักงานรู้สึกว่างค์กรดูแลใส่ใจเขาเป็นอย่างดี เขาก็จะทุ่มเทให้กับงานและองค์กรอย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามหากองค์กร

ไม่ให้ความสำคัญหรือใส่ใจในพนักงานของตน ก็มีส่วนช่วยให้พนักงานไม่เอายกร่วมงานกับองค์กร พร้อมที่จะลาออกตลอดเวลา ไม่รู้สึกผูกพัน และไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ได้เช่นกัน (Musgrove, Ellinger & Ellinger, 2014)

นอกจากนี้ Andrew and Sofian (2011) กล่าวว่า การสื่อสารถือเป็นกระบวนการสำคัญ และเป็นเคล็ดลับของความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงานในองค์กรได้ดีตามไปด้วย การสื่อสารที่ดีควรมีลักษณะเป็นแบบ 2 ทาง ตั้งแต่ผู้ส่งข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับ และการย้อนกลับของข้อมูล รวมถึงการเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมก็จะช่วยให้เพิ่มการมีส่วนร่วมและความผูกพันได้เช่นกัน หรือแม้กระทั่งการเลือกช่องทางการสื่อสาร การสร้างกลยุทธ์ ไปจนถึงการวางแผนในการสื่อสารทั้งระบบ ก็จะส่งเสริมความมีส่วนร่วมได้ องค์กรที่มีความใส่ใจในการสื่อสารนั้นพนักงานในองค์กรจะสัมผัสได้ชัดเจน และจะเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กร จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรนั้น องค์กรประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนผูกพันต่อองค์กรที่ตีนั้น Kompasso and Sridevi (2010) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมกับองค์กรตลอดจนความผูกพันกับองค์กรนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกันได้ในระยะยาวขึ้น การเสริมสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กรเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอ และยังเป็นการช่วยตอบกลับในด้านต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ดีสำหรับการพัฒนาพนักงานตลอดจนองค์กรด้วยเช่นกัน ประเด็นดังกล่าวข้างต้น องค์กรประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลก็มีผลโดยตรง ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และตำแหน่งงาน เพราะองค์ประกอบของพนักงานเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในการผลักดันในประเด็นของความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว มีการศึกษาจากหลาย ๆ งานวิจัยที่นำเสนอในแง่มุมมองของการใช้ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้เป็นองค์ประกอบการทำนาย หรือวิเคราะห์ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กร (Saks, 2006; Chandani, Mehta, Mall & Khokhar, 2016) นอกจากนี้ในประเด็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามที่ Beauregard and Henry (2009) และ Ahmad (2013) กล่าวว่า มีผลโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยการเรียนรู้ปัจจัยที่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความยั่งยืนระหว่างพนักงานและองค์กรร่วมกันจะต้องประเมินจากคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อองค์กรอย่างถูกวิธี ด้วยการพัฒนาแผนการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม โดยต้องทำให้เกิดผลคุณภาพชีวิตที่ดีทั้ง 3 ระดับ ประกอบด้วย 1) ระดับองค์กร โดยผู้บริหารควรตั้งเป้าหมายในระดับที่มีความเป็นไปได้ ไม่สูงจนกดดันพนักงานเกินไป ซึ่งเป้าหมายนี้จะเน้นจุดร่วมการสร้างความสำเร็จร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร 2) ระดับฝ่ายงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้จัดการและทีมงานในแต่ละฝ่าย

โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญระหว่างกัน และจะต้องสนับสนุนและเสริมสร้างความไว้วางใจกัน ให้กับทีม และ 3) ระดับบุคคล ผู้บริหารจะต้องปรับทัศนคติกับพนักงานให้เป็นเสมือนเพื่อนคู่คิด พยายามรับฟังความคิดเห็นและรับรู้เป้าหมายของพนักงานแต่ละคน ขณะเดียวกันจะต้องชื่นชมพนักงานและมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับพนักงานต่อไป

จากประเด็นปัญหาข้างต้น จึงกำหนดเป็นหัวข้อวิจัย เรื่อง “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัท ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร เป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,542 คน (AIA, 2021)
2. กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน จาก 7 แผนก ประกอบด้วย แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการขายและการตลาด แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม แผนกกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร แผนกเทคโนโลยี และแผนกทรัพยากรมนุษย์
3. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
4. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2564 เป็นเวลา 2 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ในขณะที่บางองค์กรให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากขึ้น แต่ลดความสำคัญกับสร้างความผูกพันในองค์กรลง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่องค์กรธุรกิจควรหันกลับมาให้ความสนใจมากขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและองค์กร โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ที่ให้ความสำคัญ

กับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้าง ความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย (Andrew & Sofian, 2012)

นอกจากการที่ต้องเผชิญกับพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) แล้ว Chandani, Mehta, Mall and Khokhar (2016) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร มีปัจจัย ที่เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพของความผูกพันขององค์กรได้เป็นอย่างดี อาทิ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคล Moen and Yu (2000) กล่าวว่าหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยพนักงานในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก พนักงานแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรม ของพนักงานที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงาน เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของพนักงานจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามพนักงานที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า พนักงานที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาส ในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับ ค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย รวมถึงคนที่ อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ รั้งมัดระวัง มองโลก ในแง่ร้ายกว่าคนที่ที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน และรวมถึง การศึกษา คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็น ผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐาน หรือเหตุผลเพียงพอ นอกจากนี้ Crompton (2001) พบว่า เพศกับการทำงาน จากการศึกษา โดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัว ทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยา พบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตาม มากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวัง ในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องเกี่ยวกับผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงานที่จะมีลักษณะใกล้เคียงกัน รวมถึงความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการ ที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและ

รับข่าวสารเพียงอย่างเดียว และ Thakur and Sharma (2019) กล่าวว่า สถานภาพการสมรสกับการทำงาน พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงานก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน หัวหน้างานและองค์กร ตลอดจนทั้งมีความมุ่งมั่นก่อให้เกิดความสุข ส่งผลดีทั้งพนักงานและองค์กร ผลักดันผลผลิตขององค์กรให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรควรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิตที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ และโปร่งใส รวมถึงมีความพร้อมการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรม หรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้น (Crompton & Lyonette, 2006)

นอกจากนี้ Beauregard and Henry (2009) กล่าวว่า การผลักดันความผูกพันต่อองค์กร ควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ดี ที่ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และ 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง รวมถึงการศึกษาของ Chiang, Birtch and Kwan (2010) และ Deery (2008) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรจะ

ขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ

- 1) ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานที่เข้าสู่ระบบการจ้างงานต้องมีความชัดเจน
- 2) สัญญาจ้างงานจะต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงาน เป็นสัญญาและการจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 3) การสร้างความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีขึ้น
- 4) เนื้อหาของงาน และธรรมชาติของงาน องค์กรจะต้องออกแบบลักษณะงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และงานที่มีความท้าทาย ทั้งการวิเคราะห์ และความคิดเชิงสร้างสรรค์
- 5) สัมพันธภาพในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีบรรยากาศในการทำงานร่วมกันที่ดี
- 6) รับฟังความเห็นของพนักงาน พนักงานทุกคนล้วนต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพนักงานเองก็ต้องการที่จะบอกกล่าวเรื่องราวต่าง ๆ รวมทั้งความคิดเห็นของตนเองที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร อยากรู้ให้ผู้บริหารใส่ใจในความเห็นและความรู้สึกของพนักงานด้วย และ
- 7) ด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี องค์กรต้องใส่ใจในสุขภาพกายและสุขภาพใจของพนักงานทั้งในการทำงานและนอกงาน ควรจะมีการจัดสวัสดิการด้านสุขภาพใจและกาย ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี มาทำงานแล้วร่างกายและจิตใจแข็งแรงอยู่เสมอ ไม่เครียด ไม่หมดพลัง และเหนื่อยล้าจากการทำงาน

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะทำให้เกิดผลผลิตภาพหรือการเพิ่มผลผลิตมากกว่า และการบริหารจัดการก็จะมีประสิทธิภาพสูงและเกิดปัญหาต่าง ๆ น้อยกว่า องค์กรที่พนักงานส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ โดย Saks (2006) Kenexa Research Institute (2008) และ Bedarkar and Pandita (2014) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุก ๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจ เกิดความผูกพันต่อองค์กร และความรู้สึกนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง ตลอดจนความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กร แต่ทั้งนี้จากการศึกษาของ Kenexa Research Institute (2008) พบว่ามีเพียง ร้อยละ 11 ของพนักงานที่มีรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรอยู่เสมอ มองว่าตนเองเป็นเสมือนเจ้าขององค์กรและพร้อมที่จะลงแรงในการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ร้อยละ 62 ของพนักงานที่ไม่รู้สึกผูกพัน ไม่คิดว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต และเข้ามาทำงานก็เพราะจำเป็นต้องเข้ามา ดังนั้นจึงทำงานเท่าที่ทำได้เท่านั้น ไม่ต้องคิดอะไรมากไปกว่างานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน พนักงานกลุ่มนี้ ไม่ยอมทำอะไรมากขึ้นเพื่อองค์กร แต่ทำแค่ที่ได้รับมอบหมาย และไม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และร้อยละ 27 ไม่มีความรู้สึก

ผูกพันต่อองค์กร และไม่ได้รู้สึกดีต่อองค์กร มององค์กรในแง่ลบตลอดเวลา และยิ่งไปกว่านั้น ยังพยายามทำให้องค์กรเกิดความเสียหายด้วยการสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน และต่อองค์กร ให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย หากกล่าวถึงบทบาทสำคัญของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่าองค์กรสามารถทำให้ลูกจ้างเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ย้ายไปที่อื่น พบว่าตัวแปรสำคัญ คือ พนักงานขององค์กรจะต้องมีความรักความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นกลไกในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี ส่งผลให้ลูกจ้างเกิดความพึงพอใจ ท้ายที่สุดแล้ว จึงจะทำให้องค์กรสร้างลูกจ้างที่มีความจงรักภักดีอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว นอกจากนี้ Nazir and Islam (2017) Vorina, Simonic and Vlasova (2017) และ Luthans and Peterson (2002) กล่าวว่า การที่องค์กรสามารถรักษาพนักงาน ไว้กับองค์กร ให้นานที่สุด ย่อมดีกว่าการรับพนักงานใหม่เข้ามาบ่อย ๆ เพราะพนักงานที่อยู่กับองค์กรมายาวนาน ย่อมมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ทำให้องค์กรดำเนินงานไปได้ราบรื่นกว่า การรับพนักงานใหม่ที่ต้องมีการสอนงาน อบรมในเรื่องต่าง ๆ จึงจะมีความสามารถเพียงพอทำงานได้ จะเห็นได้ว่าการสร้างความผูกพันของพนักงานหรือรักษาพนักงานเอาไว้เป็นเรื่องที่ทำหายขององค์กรอย่างมาก ผลดีของความผูกพันต่อองค์กร และ Luthans and Peterson (2002) กล่าวว่า เป็นการแสดงออกหรือกระทำการใด ๆ กับกิจกรรมตลอดจนงานต่าง ๆ ขององค์กร อย่างไม่มีการมีส่วนร่วมอาจเกิดจากความเต็มใจ หรือพึงพอใจหรือไม่ก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วอาจหมายถึงความยินดีในการกระทำหรือร่วมมือ เสียมากกว่า การมีส่วนร่วมกับองค์กรที่ดีย่อมเกิดจากความพึงพอใจเป็นพื้นฐานแรก เมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมตลอดจนความผูกพันกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการดำเนินงานหรือทำประโยชน์ต่าง ๆ ให้องค์กรอย่างมีศักยภาพได้เช่นกัน และการมีส่วนร่วมต่อองค์กรที่ดีนั้นย่อมทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน และร่วมผลักดันให้องค์กรสู่ความสำเร็จอย่างเต็มที่ด้วยกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัย โดยสอบถามทัศนคติจากพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าวใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการที่มีประสบการณ์ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 3 คน ตรวจสอบด้วยการวิเคราะห์

ค่า IOC ซึ่งได้ค่าคะแนนระหว่าง 0.6-1.00 และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.913 นำแบบสอบถามไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากรายการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากพนักงานทั้งหมด 1,542 คน ได้ขนาดของตัวอย่าง จำนวน 316 คน และสุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น ด้วยวิธีอย่างง่าย ตามสัดส่วนของพนักงานที่มาจากรายการพนักงานทั้งหมด 7 แผนก ประกอบด้วย แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการขายและการตลาด แผนกลูกค้าสัมพันธ์ แผนกผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม แผนกกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร แผนกเทคโนโลยี และแผนกทรัพยากรมนุษย์ การเก็บข้อมูลดังกล่าวใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2563 ถึง 31 มกราคม 2564 เป็นเวลา 2 เดือน วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนาเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยในสมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่ และสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

การศึกษานี้จะอธิบายด้วยข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน โดยข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาจากแผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 30 คน ร้อยละ 9.50 แผนกการขายและการตลาด จำนวน 80 คน ร้อยละ 25.32 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 60 คน ร้อยละ 18.99 แผนกผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม จำนวน 65 คน ร้อยละ 20.57 แผนกกลยุทธ์และสื่อสารองค์กร จำนวน 35 คน ร้อยละ 11.08 แผนกเทคโนโลยี จำนวน 25 คน ร้อยละ 7.90 และแผนกทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 21 คน ร้อยละ 6.65 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 57.28 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 59.81 มีสภาพโสด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 52.22 และมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการประจำ จำนวน 216 คน ร้อยละ 68.35 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1: ความแตกต่างด้านเพศผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	146	4.15	0.651	170	4.21	0.701	1.121	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2: ความแตกต่าง ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2

คุณสมบัติส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญสถิติ
1. อายุ	3	11.284	0.000*
2. ระดับการศึกษา	3	7.192	0.001*
3. รายได้ต่อเดือน	3	5.431	0.011*
4. สถานภาพ	2	9.321	0.003*
5. ตำแหน่งงาน	2	7.543	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านสถานภาพ และด้านตำแหน่งงาน พบว่า ทุกด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของเชฟเฟ่

คุณสมบัติส่วนบุคคล	p	คู่ที่ต่างกัน
1. อายุ	0.000*	25 - 34 ปี กับ 45 - 54 ปี
2. ระดับการศึกษา	0.001*	ปริญญาตรี กับ มากกว่า ปริญญาตรี
3. รายได้ต่อเดือน	0.011*	15,000-25,000 บาท กับ 40,001-50,000 บาท
4. สถานภาพ	0.003*	โสด กับ สมรส
5. ตำแหน่งงาน	0.000*	ระดับปฏิบัติการประจำ กับ ระดับผู้จัดการ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ตามความแตกต่างเป็นรายคู่ที่แสดงเป็นข้อมูลในตารางที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 2: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig. (P-Value)
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อชีวิต	0.118	2.035	0.043*
2. ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.247	4.493	0.000*
3. ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถ	0.113	2.012	0.021*
4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	0.106	2.017	0.045*
5. ด้านการบูรณาการความร่วมมือทำงาน	0.135	2.621	0.009*
6. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร	0.181	3.135	0.002*
7. ด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน	0.130	0.231	0.008*
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.181	3.135	0.002*

$R^2 = 0.452$, $F\text{-Value} = 32.134$, $n = 316$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมมีอิทธิพล ร้อยละ 45.20 ต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อชีวิตมีอิทธิพล ร้อยละ 11.80 ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีอิทธิพล ร้อยละ 24.70 ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถมีอิทธิพล ร้อยละ 11.30 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงมีอิทธิพล ร้อยละ 10.60 ด้านการบูรณาการความร่วมมือทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 13.50 ด้านความเป็นประชาธิปไตยในองค์กรมีอิทธิพล ร้อยละ 18.10 ด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 13.00 และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพล ร้อยละ 18.10 ต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ต่อเดือน ด้านสถานภาพ และด้านตำแหน่งงาน

พบว่า ทุกด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกับ สอดคล้องกับการศึกษาของ Saks (2006) และ Chandani, Mehta, Mall and Khokhar (2016) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลก็มีผล โดยตรง ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และตำแหน่งงาน เพราะองค์ประกอบของพนักงานเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในการผลักดันในประเด็นของความผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังกล่าวมีการศึกษาจากหลาย ๆ งานวิจัยที่นำเสนอในแง่มุมของการใช้ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้เป็นองค์ประกอบการทำนาย หรือวิเคราะห์ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ สอดคล้องกับ Chandani, Mehta, Mall and Khokhar (2016) และ Andrew and Sofian (2012) ที่กล่าวว่าพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัวมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า และมีผลต่อความผูกพันของพนักงานแตกต่างกัน รวมถึง Moen and Yu (2000) กล่าวว่าพนักงานที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า และ Crompton (2001) และ Thakur and Sharma (2019) กล่าวว่าเพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ทำให้ความรู้สึกในความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าหากมีข้อได้เปรียบทางการทำงานมากกว่า รวมถึงสถานภาพการสมรสกับการทำงาน พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด และความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการบูรณาการความร่วมมือทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ

การศึกษาของ Beauregard and Henry (2009) และ Ahmad (2013) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลโดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยการเรียนรู้ปัจจัยที่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความยั่งยืนระหว่างพนักงานและองค์กรร่วมกัน และ Crompton and Lyonette (2006) กล่าวว่าการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน และ Beauregard and Henry (2009) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย สอดคล้องกับ Chiang, Birtch and Kwan (2010) และ Deery (2008) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น สวัสดิการของพนักงานที่เข้าสู่ระบบการจ้างงานต้องมีความชัดเจน สัญญาจ้างงานต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ Nazir and Islam (2017) Vorina, Simoncic and Vlasova (2017) และ Luthans and Peterson (2002) กล่าวว่าการศึกษาพนักงาน ไว้กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด ย่อมดีกว่าการรับพนักงานใหม่เข้ามาบ่อย ๆ เพราะพนักงานที่อยู่กับองค์กรมายาวนาน ย่อมมีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ทำให้องค์กรดำเนินงานไปได้ราบรื่นกว่า การรับพนักงานใหม่ที่ต้องมีการสอนงานอบรมในเรื่องต่าง ๆ จึงจะมีความสามารถเพียงพอทำงานได้ จะเห็นได้ว่าการสร้างความผูกพันของพนักงานหรือรักษาพนักงานเอาไว้เป็นเรื่องที่ทำให้องค์กรอย่างมาก ผลดีของความผูกพันต่อองค์กร และ Luthans and Peterson (2002) กล่าวว่าเป็นการแสดงออกหรือกระทำการใด ๆ กับกิจกรรมตลอดจนงานต่าง ๆ ขององค์กร อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมอาจเกิดจากความเต็มใจหรือพึงพอใจหรือไม่ก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วอาจหมายถึงความยินดีในการกระทำหรือร่วมมือเสียมากกว่า การมีส่วนร่วมกับองค์กรที่ตื้นเขินย่อมเกิดจากความพึงพอใจเป็นพื้นฐานแรก เมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมตลอดจนความผูกพันกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างกิจกรรมการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบที่จูงใจและสะท้อนถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ผู้บริหารองค์กรควรสร้างอัตลักษณ์การเป็นองค์กรที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงานและฝ่าฟันอุปสรรคร่วมกัน

3. ผู้บริหารควรมีแผนส่งเสริมและจูงใจพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การจูงใจแบบผสมผสานทั้งในส่วนของแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

หากมีการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. **Journal of Human Values**, 19(1), 73–82.
- AIA. (2021). **List of AIA Thailand employee**. from <https://www.signalhire.com/companies/aia-thailand/employees>.
- Andrew, O. C. & Sofian, S. (2011). Engaging people who drive execution and organizational performance. **American Journal of Economics and Business Administration**, 3(3), 569-575.
- Andrew, O. C. & Sofian, S. (2012). Individual factors and work outcomes of employee engagement. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 40, 498– 508.
- Beauregard, T. A. & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. **Human Resource Management Review**, 19(1), 9–22.
- Bedarkar, M. & Pandita, D. (2014). A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 133, 106– 115.
- Chandani, A., Mehta, M., Mall, A., & Khokhar, V. (2016). Employee engagement: A review paper on factors affecting employee engagement. **Indian Journal of Science and Technology**, 9(15), 1– 7.

- Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. **International Journal of Hospitality Management**, *29*(1), 25–32.
- Crompton, R. (2001). Gender restructuring, employment, and caring. **Social Politics: International Studies in Gender, State & Society**, *8*(3), 266–291.
- Crompton, R. & Lyonette, C. (2006). Work-life ‘balance’ in Europe. **Acta Sociologica**, *49*(4), 379–393.
- Deery, M. (2008). Talent management, work-life balance and retention strategies. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, *20*(7), 792–806.
- Kenexa Research Institute. (2008). **Engaging the employee: A Kenexa Research Institute World Trends Report**. New York: Kenexa Research Institute.
- Kompaso, S. M. & Sridevi, M. S. (2010). Employee engagement: The key to improving performance. **International journal of business and management**, *5*(12), 89-96.
- Luthans, F. & Peterson, S. J. (2002). Employee engagement and manager self-efficacy: Implications for managerial effectiveness and development. **Journal of Management Development**, *21*, 376-387.
- Moen, P. & Yu, Y. (2000). Effective work/life strategies: Working couples, work conditions, gender, and life quality. **Social Problems**, *47*(3), 291–326.
- Musgrove, C., Ellinger, A. E., & Ellinger, A. D. (2014). Examining the influence of strategic profit emphases on employee engagement and service climate. **Journal of Workplace Learning**, *26*, 152–171.
- Nazir, O. & Islam, J. U. (2017). Enhancing organizational commitment and employee performance through employee engagement: An empirical check. **South Asian Journal of Business Studies**, *6*(1), 98-114.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. **Journal of Managerial Psychology**, *21*, 600– 619.
- Thakur, R. & Sharma, D. (2019). A study of impact of demographic variables on quality of work life. **Productivity**, *59*(4), 358–365.

Vorina, A., Simonic, M., & Vlasova, M. (2017). An analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement. **Economic Themes**, 55(2), 243-262.