658.314
ส837ป6
2560

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สารนิพนธ์
ของ
สุภา กะดามัน

29 ส.ค. 2561

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤศจิกายน 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A 1930423

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

บทคัดย่อ

ของ

สุภา กะดามัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤศจิกายน 2560

สุภา กะดามัน. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำนวน 315 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 20-29 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 4-6 ปี อยู่ฝ่ายสายงานสินไหมทดแทนและตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและฝ่ายที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยส่งผลในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 11.3 ปัจจัยของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และพบว่าด้านความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยส่งผลในทิศทางตรงข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 14.2 ปัจจัยของความเครียดที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความกดดันด้านเวลา และด้านความวิตกกังวล

ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อดีของคุณภาพชีวิตในการทำงานแต่ละด้านและข้อเสียของความเครียดในการทำงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการจัดการองค์การต่อไป นอกจากนั้นผู้บริหารองค์การยังสามารถนำผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไปพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นและนำไปบริหารจัดการองค์การเพื่อลดปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การได้

FACTORS IN WORK LIFE QUALITY AND STRESS AT WORK INFLUENCING ORGANIZATIONAL COMMITMENT: CASE STUDY OF AN INSURANCE COMPANY

AN ABSTRACT

BY

SUPA KADAMAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the

Master of Business Administration Degree in Management

at Srinakharinwirot University

November 2017

Supa Kadaman. (2017). *Factors in Work Life Quality and Stress at Work Influencing Organizational Commitment: Case Study of an Insurance Company*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Kanyakit Keeratiangkoon.

This research aimed to study factors of work life quality and stress at work influenced organizational commitment in a case study of an insurance company. The sample in this research were employees of an insurance company and consisted of three hundred and fifteen employees. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test analysis, one-way Anova analysis and multiple regression analysis.

As result of this research, most samples were female, aged between twenty and twenty nine years of age, being singled, widowed or divorced, held Bachelor's degree or lower, work experience between four to six years, working in claim division and at the operation level. It was found that the differentiation between gender and division had an effect on organization commitment at a statistically significant level of 0.05. The quality of work life influenced the organization commitment in the same direction at a statistically significant level of 0.05 and was predicted at 11.3%. The influential factors included employee development and a work-life balance. The stress at work influenced the organizational commitment in the opposite direction at a statistically significant level of 0.05 and it was predicted at 14.2%. The influential factors included time pressure and anxiety.

However, the benefit of this research found that the advantage of the quality of work life and the disadvantages of stress at work. This led to organizational development and improvement. Besides that, management can bring the results of this research to develop organizational commitment and the improvement of the issue of employee resignation.

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพล
ต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ประกันภัยแห่งหนึ่ง

ของ

สุภา กะดามัน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่ 11 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สันติ เติมประเสริฐสกุล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กีรติอังกูร ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สันติ เติมประเสริฐสกุล และ อาจารย์ ดร. เศรษฐวัสภุ์ พรมสิทธิ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

สำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบคำถามสำหรับการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวและเพื่อนนิสิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 17 ทุกคน ที่ได้ให้การช่วยเหลือสนับสนุน ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จด้วยดี

สุภา กะดามัน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ	19
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	22
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	22
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
วิธีการเก็บรวมรวมข้อมูล	31
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	101

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	106
ความมุ่งหมายของการวิจัย	106
สมมติฐานในการวิจัย	106
วิธีการดำเนินการวิจัย	107
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	109
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	111
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	111
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	112
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	132
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	135
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	142
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	143
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	151
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	153

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มประชากรของพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย.....	22
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย.....	24
3	กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	28
4	กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความเครียดในการทำงาน.....	29
5	กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ.....	30
6	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง.....	41
7	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่จัดกลุ่มใหม่.....	44
8	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง.....	46
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง.....	51
10	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง.....	52
11	แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง.....	55
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed.....	55
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed.....	56
14	แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง.....	57
15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ LSD..... 59

17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe..... 59

18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง..... 60

19 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed..... 61

20 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed..... 62

21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง..... 63

22 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed..... 64

23 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed..... 65

24 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง..... 66

25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe..... 67

26 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง..... 68

27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test..... 69

28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม โดยใช้สถิติ LSD..... 70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้สถิติ LSD..... 71

30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD..... 73

31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe..... 74

32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3..... 75

33 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง..... 76

34 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed..... 77

35 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed..... 77

36 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression... 79

37 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 80

38 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression... 82

39 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 83

40 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

41 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 86

42 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression... 88

43 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 89

44 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression... 91

45 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 92

46 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression... 94

47 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 94

48 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 96

49 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 97

50 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression..... 99

51 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)..... 99

52 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย.....	108

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์การได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรจะเป็นตัวส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ภายใต้กรอบแนวคิดที่มุ่งพัฒนาคน คือ "จากสถานะของประเทศและบริบทการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ประเทศกำลังประสบอยู่ ทำให้การกำหนดวิสัยทัศน์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยังคงมีความต่อเนื่องจากวิสัยทัศน์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และกรอบหลักการของการวางแผนที่น้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม การพัฒนาที่ยึดหลักสมดุลยั่งยืน โดยวิสัยทัศน์ของการพัฒนาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ระยะยาว "มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน" ของประเทศ" [สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. กรุงเทพฯ]

จากนโยบายภาครัฐที่มุ่งพัฒนาคน เพื่อความก้าวหน้าของประเทศ องค์การต่างๆจึงจำเป็นที่จะต้องมุ่งพัฒนาบุคลากรภายในองค์การให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพราะเชื่อว่า "คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่บุคลากรในองค์การ โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูง นำไปสู่ผลที่ได้รับคือบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การและนำองค์การบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด" [Rao,1992, p.209] ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจึงควรให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อนำไปพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ปัญหาที่ควรระวังและมักจะเกิดขึ้นภายในองค์การคือ บุคลากรมักเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งผลกระทบของความเครียดจากการทำงานจะมีผลต่อภาวะของจิตใจ ได้แก่ ความไม่พอใจในงาน ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าวหรือซึมเศร้า ท้อแท้ และสุดท้ายก็ลาออก เมื่อบุคคลไม่สามารถขจัดปัญหาเรื่องความเครียดได้ (กรมสุขภาพจิต, 2551) โดยจะใช้การวัดความเครียดแบบ two-dimension scale ซึ่งเป็นแบบวัดความกดดัน และความวิตกกังวลของ (Parker & DeCotiis,1983) เพื่อใช้ประเมินความเครียดของบุคลากร

จากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เกี่ยวกับอัตราการว่างงาน กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2549-2558

พบว่า ในปี พ.ศ.2549-2555 มีอัตราการว่างงานที่ลดลงเรื่อยๆ และหลังจากปี พ.ศ.2555 – 2558 อัตราการว่างงานมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง [http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries04.html] ผนวกกับธุรกิจประกันภัยที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ระบุว่าธุรกิจประกันภัยมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้น ในปี พ.ศ.2559 ถึงร้อยละ 4.54 [http://www.oic.or.th/en/consumer/news/releases/85682] จึงทำให้บุคคลภายนอกมีความสนใจในการประกอบอาชีพเป็นบุคลากรบริษัทประกันภัยต่างๆเป็นจำนวนมาก ดังนั้น องค์การจึงควรรักษาบุคลากรภายในองค์การเอาไว้เพื่อลดความสิ้นเปลืองของทรัพยากรในการจัดหาบุคลากรใหม่เข้ามาทำงาน เพราะบุคลากรที่มีความชำนาญและเรียนรู้งานอย่างต่อเนื่องจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพมากกว่า

การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ นำไปสู่การพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์ระยะยาวของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 คือ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยศึกษาว่าตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อพิจารณานำผลการวิจัยที่ได้เสนอเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานและพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์การให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การ ในการนำผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไปพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การ ในการนำผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไปบริหารจัดการองค์การเพื่อลดปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การได้

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับผู้บริหารถึงระดับปฏิบัติการ มีจำนวนทั้งสิ้น 1,193 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 315 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายทั้งหมด 15 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ธุรกิจสถาบันการเงิน ธุรกิจลูกค้าองค์กร ธุรกิจตัวแทน ธุรกิจนายหน้า ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักประธานกรรมการ ธุรกิจลูกค้ารายย่อย ฝ่ายสินไหมทดแทน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร ฝ่ายกฎหมาย สำนักบริหารอาคาร สำนักตรวจสอบ เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในสัดส่วนเดียวกัน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Selecting) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวนได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 - 29 ปี

1.1.2.2 30 – 39 ปี

1.1.2.3 40 – 49 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.4.2 ระดับปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.1.5 อายุการทำงาน

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.5.2 4 - 6 ปี

1.1.5.3 7 - 9 ปี

1.1.5.4 10 - 12 ปี

1.1.5.5 มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

1.1.6 ฝ่าย

1.1.6.1 ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์

1.1.6.2 ฝ่ายบัญชีและการเงิน

1.1.6.3 ธุรกิจสถาบันการเงิน

1.1.6.4 ธุรกิจลูกค้าองค์กร

1.1.6.5 ธุรกิจตัวแทน

1.1.6.6 ธุรกิจนายหน้า

1.1.6.7 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.6.8 สำนักประธานกรรมการ

1.1.6.9 ธุรกิจลูกค้ารายย่อย

1.1.6.10 ฝ่ายสินไหมทดแทน

1.1.6.11 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1.1.6.12 สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร

1.1.6.13 ฝ่ายกฎหมาย

1.1.6.14 สำนักบริหารอาคาร

1.1.6.15 สำนักตรวจสอบ

1.1.7 ตำแหน่ง

1.1.7.1 ระดับปฏิบัติการ

1.1.7.2 ระดับหัวหน้า

1.1.7.3 ระดับผู้บริหาร

1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.2.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

1.2.3 การพัฒนาความสามารถของบุคลากร

1.2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.2.5 การบูรณาการทางสังคม

1.2.6 ธรรมนูญในองค์การ

1.2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ

1.2.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

1.3 ความเครียดในการทำงาน

1.3.1 ความกดดันด้านเวลา

1.3.2 ความวิตกกังวล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ด้านทัศนคติ

2.1.2 ด้านพฤติกรรม

2.1.3 ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัทประกันภัย หมายถึง บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อรับประกันต่อความเสียหายต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย ภัยรถยนต์ ภัยทางทะเลและขนส่ง

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่บุคลากรในองค์การ โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูง

นำไปสู่ผลที่ได้รับคือบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การและนำองค์การบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ผลตอบแทนด้านรายได้ซึ่งเป็นสิ่งที่บอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการด้านเศรษฐกิจ และความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่จะได้รับอย่างคุ้มค่า

2.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง บุคลากรในองค์การต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีความปลอดภัยในที่ทำงาน สถานที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดี จะช่วยให้บุคลากรในองค์การรู้สึกผ่อนคลาย คลายความเครียดจากการทำงาน มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง บุคลากรสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 การพัฒนาความสามารถของบุคลากร หมายถึง การพัฒนาความสามารถของบุคลากรโดยเปลี่ยนการทำงานเป็นรูปแบบใหม่ ให้ความสำคัญกับการศึกษา การอบรม การพัฒนางาน ซึ่งบุคลากรที่มีการพัฒนาความสามารถของตนจะบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง งานที่บุคลากรในองค์การแต่ละคนได้รับมอบหมาย สามารถนำมาขยายต่อยอดความรู้และเพิ่มทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้น

2.5 การบูรณาการทางสังคม หมายถึง โดยปกติ บุคลากรในองค์การกับการทำงานจะแยกออกจากกันไม่ได้ บุคลากรในองค์การเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานได้ ผู้ประกอบการต้องสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับบุคลากรในองค์การและมีการทำงานร่วมกัน เพื่อทำให้บุคลากรในองค์การรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

2.6 ธรรมนูญในองค์การ หมายถึง บุคลากรในองค์การควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน และสหภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์ เพื่อใช้ในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและผู้บริหารองค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผู้ใช้แรงงาน หรืออาจมีการเรียกร้องสิทธิสำหรับผู้ใช้แรงงาน

2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคม ซึ่งแต่ละบุคคลนอกจากจะมีบทบาทในชีวิตการทำงานแล้วยังต้องมีบทบาทในชีวิตด้านอื่นๆอีกเพื่อรักษาความสมดุลซึ่งกันและกัน

2.8 ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของการทำงาน และอาชีพของบุคลากรในองค์การ

3. ความเครียดในการทำงาน คือ การที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจหรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน แบ่งออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

3.1. ความกดดันด้านเวลา คือ อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดจากระยะเวลาที่กระชั้นเข้ามา ซึ่งอาจเกิดจากบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนด หรือตนเองกำหนด ทั้งนี้ความกดดันด้านเวลาจะส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้มีการเตรียมตัวมาแล้วน้อยกว่าผู้ที่ยังไม่ได้เตรียมตัว

3.2. ความวิตกกังวล คือ อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคล ที่รู้สึกหวั่นกลัว ไม่สบายใจ เกิดความตึงเครียด ควบคุมตัวเองไม่ได้ หรือเป็นผลมาจากการคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นตัวสาเหตุที่ทำให้ความเชื่อมั่นลดลง ยิ่งความวิตกกังวลมาก ความมั่นใจก็ลดลง ทำให้ความสามารถทางกระบวนการทางความคิด ประมวลผลถูกลดประสิทธิภาพลง

4. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ แนวคิดแบ่งไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ

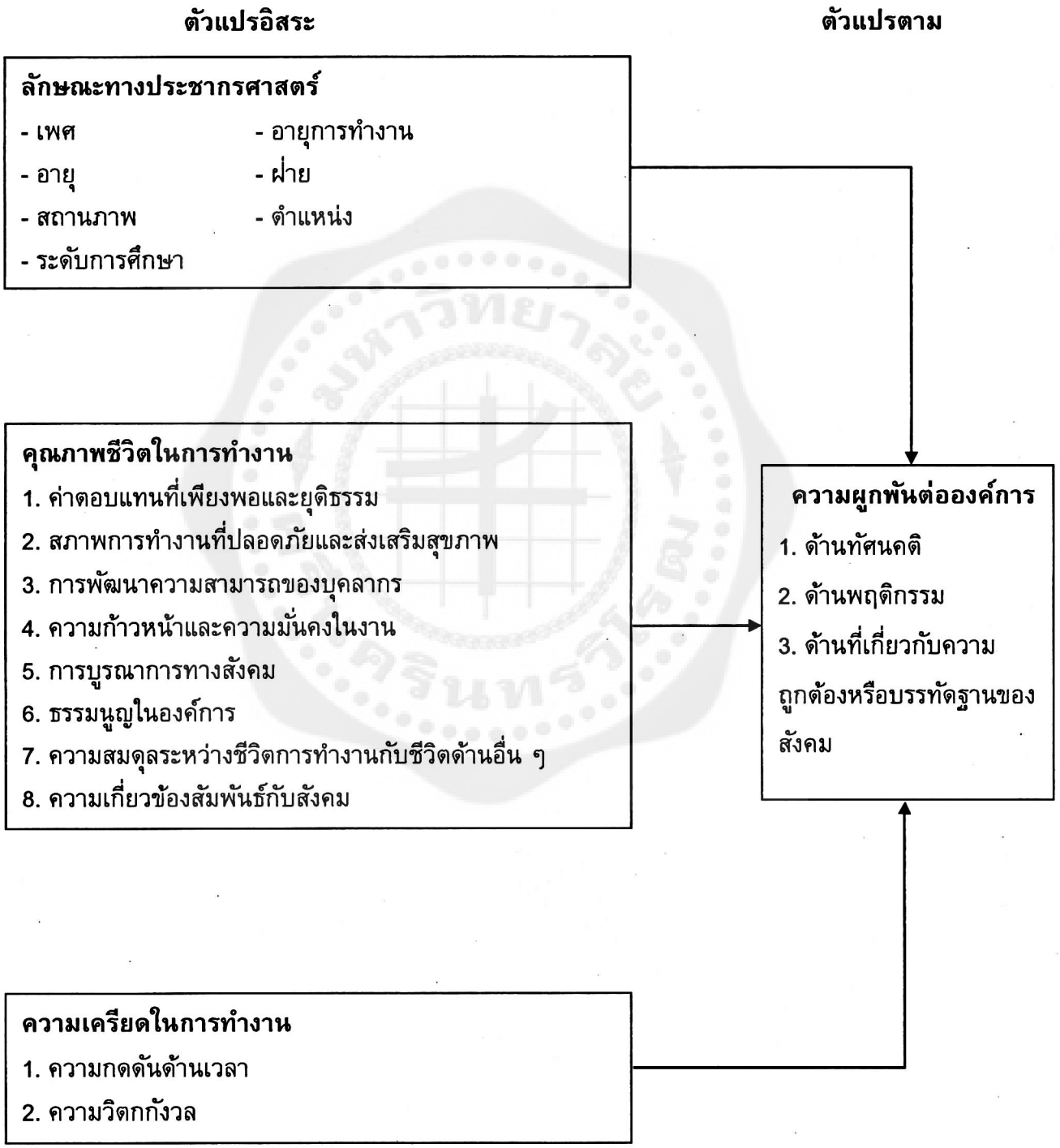
4.1 แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

4.2 แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

4.3 แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่อุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง" มีกรอบแนวคิดดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

บทที่ 2
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง " ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง " ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่าบุคคลมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความคล้ายคลึงกัน จะมีพฤติกรรม อารมณ์ การตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูลที่คล้ายคลึงกัน ส่วนบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรม อารมณ์ การตัดสินใจ การวิเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ

เพศเป็นลักษณะเฉพาะที่แต่ละบุคคลมีมาตั้งแต่เกิด ซึ่งลักษณะของเพศจะประกอบไปด้วยเพศชาย (Male) และเพศหญิง (Female) โดยปกติแล้ว เพศชายกับเพศหญิงจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน เพศจึงเป็นตัวกำหนดบทบาท หน้าที่และความแตกต่างให้กับแต่ละบุคคล การที่แต่ละบุคคลมีลักษณะทางเพศที่แตกต่างกันนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (Wilo Goidhaborsadore; & Yates, 2002: 114 อ้างอิงจาก กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

2. อายุ

อายุเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลาของวัยแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากร โดยอายุจะเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการเข้าใจเนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มากน้อยแตกต่างกัน การมีประสบการณ์ในช่วงวัยของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน และอายุยังเป็นลักษณะที่บ่งบอกถึงความสนใจในประเด็นต่างๆ ที่แตกต่างกัน ช่วงอายุที่แตกต่างกันยังบ่งบอกถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากกระบวนการคิด วิเคราะห์และการตัดสินใจที่มาจากประสบการณ์ของ

ช่วงวัยที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้การควบคุมทางอารมณ์แตกต่างกันด้วย(Tarrance , 1962 อ้างอิงจาก กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546)

3. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา เป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการรับสาร อัตราการรู้หนังสือ และการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร และระดับการศึกษาทำให้แต่ละบุคคลมีความรู้ความคิด ความเข้าใจ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป

การศึกษานั้นนอกจากจะทำให้แต่ละบุคคลมีศักยภาพที่เพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และจริยธรรมทางด้านความคิดที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย ปรมะ สตะเวทิน (2546: 116) พบว่า การศึกษามีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ดังนั้น บุคคลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ยุคสมัยที่แตกต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาเรียนที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ ทัศนคติ และความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย

4. ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับอายุ เพราะประสบการณ์การทำงานจะแสดงถึงวุฒิภาวะในการทำงาน ประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคลจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เกิดทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานที่นานกว่า จะทำให้มีความรู้และทักษะในงานนั้นๆมากกว่า และมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้นๆมีมากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า เพราะประสบการณ์การทำงานในอดีตมีส่วนช่วยให้การทำงานในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังทำให้บุคคลที่ทำงานได้เรียนรู้และเข้าใจว่าสิ่งใดควร สิ่งใดไม่ควร สิ่งใดควรเสี่ยงหรือไม่ควรเสี่ยง สามารถใช้ประสบการณ์ในการทำงานมาวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี Kirk (1981 อ้างอิงจาก เยาวลักษณ์ โพธิดารา, 2537)

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่าในหน่วยงานองค์การต่างๆ ประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ แต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษา ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มีความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงาน

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงาน จะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1. คำนิยามและความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2546) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) หากกล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว พบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้หลายประเด็น คือ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรในองค์การได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูง โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา การเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลด คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีหลายประเด็น ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายแคบ คือ ผลที่มีต่อบุคลากร หมายถึง การปรับปรุงองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็น

พิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของบุคลากร

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ราโอ (Rao,1992: 209) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์การ โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูง นำไปสู่ผลที่ได้รับคือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การและนำองค์การบรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

เบอร์นาดีน และรัสเซล (Bernadine; & Russell, 1998: 338) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ส่วนบุคคลในการทำงานกับองค์การในเรื่องความมั่นคงในการจ้างงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาค ความภาคภูมิใจ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้น สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์การกับทุกสิ่งที่เกี่ยวกับงาน รวมถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่องค์การสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สภาพที่เป็นอยู่ในสังคม ถ้าองค์การสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของบุคลากรได้ จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์การและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

2.2. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974 อ้างอิงจาก ลัดดาวัณย์ สกุลสุข, 2550) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนด้านรายได้ซึ่งเป็นสิ่งที่บอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการด้านเศรษฐกิจ และความคาดหวังถึงผลตอบแทนที่จะได้รับอย่างคุ้มค่า เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่บอกว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น มีดังต่อไปนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน และเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งทำให้มีชีวิตที่สะดวก สบาย

1.2 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม คือ การประเมินงานจากการทำงานโดยการประเมินค่าตอบแทนเทียบกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ดังต่อไปนี้

1.2.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับกับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบในงาน แวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความต้องการงานระดับฝีมือดีกับความชำนาญในการทำงาน

1.2.3 ค่าตอบแทนขั้นต่ำตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ควรได้รับเมื่อองค์การได้กำไรจากธุรกิจมากขึ้น

1.2.5 ผลประโยชน์ที่ควรได้รับเมื่อได้มีส่วนร่วมในการผลิต

1.2.6 ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานกับงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง บุคลากรในองค์การต้องอยู่ในแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีความปลอดภัยในที่ทำงาน สถานที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ไม่ดี ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของบุคลากรในองค์การ เช่น มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมกีฬาในองค์การ มีการจัดโครงการออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรในองค์การรู้สึกผ่อนคลาย คลายความเครียดจากการทำงาน มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง บุคลากรสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร (Competency Development) หมายถึง การพัฒนาความสามารถของบุคลากรโดยเปลี่ยนการทำงานเป็นรูปแบบใหม่ ให้ความสำคัญกับการศึกษา การอบรม การพัฒนางาน ซึ่งบุคลากรที่มีการพัฒนาความสามารถของตนจะบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง งานที่บุคลากรในองค์การแต่ละคนได้รับมอบหมาย สามารถนำมาขยายต่อยอดความรู้และเพิ่มทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้น

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ปกติบุคลากรในองค์การกับการทำงานจะแยกออกจากกันไม่ได้ บุคลากรในองค์การเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานได้ ผู้ประกอบการจะต้องสร้างความสัมพันธ์ ความผูกพันกับบุคลากรในองค์การและมีการทำงานร่วมกัน เพื่อทำให้บุคลากรในองค์การรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) หมายถึง บุคลากรในองค์การควรมีสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน และสหภาพแรงงานควรมีบทบัญญัติหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์ เพื่อใช้ในการปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและผู้บริหารองค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผู้ใช้แรงงาน หรืออาจมีการเรียกร้องสิทธิสำหรับผู้ใช้แรงงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (Work and the Total Life Space) หมายถึง ชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคม ซึ่งแต่ละบุคคลนอกจากจะมีบทบาทในชีวิตการทำงานแล้วยังต้องมีบทบาทในชีวิตด้านอื่น ๆอีกเพื่อรักษาความสมดุลซึ่งกันและกัน

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่รับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของการทำงาน และอาชีพของบุคลากรในองค์การ เช่น ความรู้สึกของบุคลากรในองค์การที่รู้ว่าองค์การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม การกำจัดของเสีย เป็นต้น

ราโอ (Rao,1992: 210) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย

1. ความมั่นคง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ ความรู้สึกปลอดภัย รายได้ และความก้าวหน้า

2. ความยุติธรรม ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมือนกันสำหรับลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน หรือจ่ายโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบ

3. ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้ การได้ใช้ทักษะ และความมีคุณค่า

4. ความเป็นประชาธิปไตย คือ การที่บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้สามารถมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว

เบอร์นาดินและรัสเซล (Bernardin; & Russel, 1998: 520-521) ได้เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1. สภาพการทำงาน (ความปลอดภัย สุขภาพ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ

9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน

10.การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ

11.การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลายๆด้าน

12.การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่ความเกี่ยวข้อง

จากแนวคิดข้างต้น พบว่าแต่ละแนวคิดมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และองค์การต่างๆให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1974 อ้างอิงจาก ลัดดาวัณย์ สกุลสุข, 2550) ซึ่งมีทั้งหมด 8 องค์ประกอบด้วยกันคือ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2.สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3.การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6.ธรรมนูญในองค์การ 7.ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ 8.ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

3.1. คำนิยามและความหมายของความเครียดในการทำงาน

Parker; & DeCotiis (1983) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน (Job stress) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระทบจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Parker และ DeCotiis ได้นำเสนอแบบวัดความเครียดในงานออกเป็น 2 มิติ ดังนี้

1. ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) หมายถึง อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคลที่เกิดจากระยะเวลาที่กระชั้นเข้ามา ซึ่งอาจเกิดจากบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนด หรือตนเองกำหนด ทั้งนี้ความกดดันด้านเวลาจะส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้มีการเตรียมตัวมาแล้วน้อยกว่าผู้ที่ยังไม่ได้เตรียมตัว

2. ความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง อาการที่เกิดขึ้นทางอารมณ์ของบุคคล ที่รู้สึกหวั่นกลัว ไม่สบายใจ เกิดความตึงเครียด ควบคุมตัวเองไม่ได้ หรือเป็นผลมาจากการคาดเดาเหตุการณ์ล่วงหน้าต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นตัวสาเหตุที่ทำให้ความเชื่อมั่นลดลง ยิ่งความวิตกกังวลมาก ความมั่นใจก็ลดลง ทำให้ความสามารถทางกระบวนการทางความคิดประมวลผลถูกลดประสิทธิภาพลง

รัตติพร พนพิเชษฐ์กุล (2544) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี เกิดจากการเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากขึ้น จะทำให้เกิดความ

เจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

Robbins (1998) เห็นว่าความเครียดในงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่บังคับขู่เข็ญหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นต้องไม่ดีเสมอไป บางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็เป็นประโยชน์ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ศึกษาวิจัยความเครียดในงานส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานในแง่ลบ โดยเห็นว่าความเครียดในการทำงาน คือความเครียดที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressors) และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน ทำให้เกิดความกดดัน และอาจเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดผลเสียกับการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

4.1. คำนิยามและความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Sheldon (1987, อ้างอิงจาก อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์, 2551: 7) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์การ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความผูกพันขององค์การเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์การแสดงถึงความผูกพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์การ โดยแสดงออกในรูปแบบดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ เป็นทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่เชื่อถือ ยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนดรวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายของตนเองคล้ายคลึงกับองค์การ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างมากจะเห็นว่า งาน คือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์การได้ คือการร่วมกิจกรรมและทำตามคุณค่า อุดมการณ์ และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานในองค์การอย่างเต็มความสามารถ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการเสียสละความสุขส่วนตัว เพื่อประโยชน์ต่อองค์การ

3. ความปรารถนาที่ยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ โดยที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์การยังคงอยู่กับองค์การ ไม่ไปจากองค์การถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า มี

ความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

วิชัย รวิพัน (2546: 16) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีปกติ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การ เป็นความผูกพันที่เหนียวแน่น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเอง เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น กล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์และบุคคลจะมีความรู้สึกที่ดี มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545: 24) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การไปในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์การ และเป็นความตั้งใจของบุคคลในองค์การที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สรุป ความหมายของความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันด้านความรู้สึกและผลตอบแทนที่ได้รับ โดยมีความรู้สึกเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยอมรับในวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ ซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความตั้งใจทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไป

4.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การ ของ แอลเลน และเมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1990: 1-18) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านทัศนคติ มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อมีความผูกพันต่อองค์การก็จะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนที่ทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพโดยไม่โยกย้ายไปไหน เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี side – bet ของ Howard S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์การ เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่า เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว ก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การเพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ นั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

เมื่อทั้งบุคคลและองค์การมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองด้วยกันทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การจึงเกิดขึ้นโดยบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานต่อองค์การด้วยเจตนาที่จะพยายามใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้องค์การเพื่อผลตอบแทนต่างๆที่องค์การจะจัดหาให้ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่องค์การจะต้องจัดหาให้เป็นสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคคล และต้องมีความเท่าเทียมกับความคาดหวังของบุคคล ทำให้บุคคลมีความผูกพันที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์การตลอดไป แต่หากผลตอบแทนที่องค์การมอบให้ไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง ก็จะทำให้เขาลาออกจากองค์การและเข้าไปร่วมกับองค์การอื่นที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่า หรือแม้ว่าเขาจะคงอยู่กับองค์การต่อไป ด้วยเหตุของการมีทางเลือกหรือไม่มีทางเลือกก็ตาม เขาจะยอมรับผลตอบแทนที่องค์การจัดให้แต่ความผูกพันที่เขามีต่อองค์การก็จะลดน้อยลง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ธีราภัทร ขัติยะหล้า (2555) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน โดยใช้กรอบแนวคิดของ Richard E. Walton

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าและมั่นคงในการงาน สิทธิส่วนบุคคล การพัฒนาศักยภาพและการใช้ขีดความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวมค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับและเมื่อพิจารณารายข้อมีเพียง 3 ข้อย่อยที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย คือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่ายประจำวันที่ทำงาน มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังอย่างสม่ำเสมอและในระหว่างวัน บุคลากรมีเวลาออกกาลังกายอย่างเพียงพอ แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การพบว่า ต้องการให้หน่วยงานจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นและพิจารณาขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมการออกกาลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความสามัคคีของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดความผูกพันต่อองค์การต่อไป

ณัทพล โตบารมีกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความภูมิใจในองค์การ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวม

จุฑาพร กบิลพัฒน์ (2554) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 35 ปี ไม่เกิน 45 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีเท่ากัน สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรส/อยู่ด้วยกัน รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 10 ปี ไม่เกิน 20 ปี สำหรับผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรพบว่าอยู่ในระดับมาก

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรที่มีข้อมูลทั่วไปด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กฤดิน ชลิตาภรณ์ (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการในการทำงาน 5-15 ปี มีความเห็นต่อความเครียดในการทำงานที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.03 และมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรรวมที่ค่าเฉลี่ยเป็น 3.89 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยความเครียดและปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จิตวิมล สัตยารังสรรค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารที่แตกต่างกัน ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในทิศทางเดียวกัน และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากองค์การในทิศทางตรงกันข้าม

สุวรรณ พรมทอง (2551) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาผลกระทบความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 207 คน

ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความเครียดในการทำงานโดยรวมและเป็นรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาท ด้านความขัดแย้งของบทบาท และด้านบทบาทที่มากเกินไป นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การและด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ความเครียดในการทำงานด้านความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบ โดยสรุปความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวมรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 1,193 คน จากจำนวนฝ่ายทั้งสิ้น 15 ฝ่าย ดังตาราง

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มประชากรของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย

ฝ่าย	ประชากร (คน)	ค่าเปอร์เซ็นต์
ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์	342	28.67
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	164	13.75
ธุรกิจสถาบันการเงิน	80	6.71
ธุรกิจลูกค้าองค์กร	79	6.62
ธุรกิจตัวแทน	78	6.54
ธุรกิจนายหน้า	77	6.45
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	76	6.37
สำนักประธานกรรมการ	71	5.95
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	68	5.70
ฝ่ายสินไหมทดแทน	55	4.61

ตาราง 1 (ต่อ)

ฝ่าย	ประชากร (คน)	ค่าเปอร์เซ็นต์
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	34	2.85
สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	21	1.76
ฝ่ายกฎหมาย	18	1.51
สำนักบริหารอาคาร	17	1.42
สำนักตรวจสอบ	13	1.09
รวม	1,193	100.00

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2559

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 315 คน ซึ่งสามารถคำนวนได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 1,193 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,193}{1+(1,193)(0.05)^2}$$

$$= 300$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 315 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 315 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,193 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน โดยคำนวนจากสูตร

$$\frac{f_s}{N} = n_s \times n$$

เมื่อ f_s แทน สัดส่วนในการสุ่ม

n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย

ฝ่าย	ประชากร (คน)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์	342	342x(315/1,193)	90
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	164	164x(315/1,193)	43
ธุรกิจสถาบันการเงิน	80	80x(315/1,193)	21
ธุรกิจลูกค้าองค์กร	79	79x(315/1,193)	21
ธุรกิจตัวแทน	78	78x(315/1,193)	21
ธุรกิจนายหน้า	77	77x(315/1,193)	20
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	76	76x(315/1,193)	20
สำนักประธานกรรมการ	71	71x(315/1,193)	19
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	68	68x(315/1,193)	18
ฝ่ายสินไหมทดแทน	55	55x(315/1,193)	15
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	34	34x(315/1,193)	9

ตาราง 2 (ต่อ)

ฝ่าย	ประชากร (คน)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	21	21x(315/1,193)	6
ฝ่ายกฎหมาย	18	18x(315/1,193)	5
สำนักบริหารอาคาร	17	17x(315/1,193)	4
สำนักตรวจสอบ	13	13x(315/1,193)	3
รวม	1,193		315

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2559

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Selecting) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 7 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1) เพศชาย

2) เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีการแบ่งช่วงห่างของอายุ เป็นช่วงละ 10 ปี ดังนี้

1) 20 - 29 ปี

2) 30 – 39 ปี

3) 40 – 49 ปี

4) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1) โสด

2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

3) หม้าย/หย่าร้าง

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงระดับการศึกษาออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2) ระดับปริญญาตรี

3) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ข้อที่ 5 อายุการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงปีอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง (วสุ สุวรรณวงศ์, 2547) แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

2) 4 - 6 ปี

3) 7 - 9 ปี

4) 10 - 12 ปี

5) มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ฝ่าย เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1) ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์

2) ฝ่ายบัญชีและการเงิน

3) ธุรกิจสถาบันการเงิน

4) ธุรกิจลูกค้าองค์กร

5) ธุรกิจตัวแทน

6) ธุรกิจนายหน้า

7) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

8) สำนักประธานกรรมการ

9) ธุรกิจลูกค้ารายย่อย

10) ฝ่ายสินไหมทดแทน

11) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

12) สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร

13) ฝ่ายกฎหมาย

14) สำนักบริหารอาคาร

15) สำนักตรวจสอบ

ข้อที่ 7 ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดตำแหน่งงานของบุคลากรออกเป็น 3 ตำแหน่ง ได้แก่

1) ระดับปฏิบัติการ

2) ระดับหัวหน้า

3) ระดับผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ธรรมนูญในองค์การ 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ 8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	**ระดับความคิดเห็น**
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่องกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 3 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	บุคลากรไม่แน่ใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่องกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 4 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความเครียดในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความเครียดในการทำงาน
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	บุคลากรเห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	บุคลากรไม่แน่ใจต่อความเครียดในการทำงาน
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่องกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

ตาราง 5 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นของบุคลากร	แปลผล
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	บุคลากรเห็นด้วยต่อความผูกพันต่อองค์การ
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ	บุคลากรไม่แน่ใจต่อความผูกพันต่อองค์การ
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความผูกพันต่อองค์การ
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	บุคลากรไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่ายเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

7. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดย ใช้สูตร ครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดง

ถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.805
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.894
3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร	0.800
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.762
5. การบูรณาการทางสังคม	0.890
6. ธรรมนูญในองค์การ	0.901
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	0.924
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	0.861
ความเครียดในการทำงาน	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ความกดดันด้านเวลา	0.807
2. ความวิตกกังวล	0.755
ความผูกพันต่อองค์การ	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ด้านทัศนคติ	0.849
2. ด้านพฤติกรรม	0.865
3. ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	0.780

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 315 คน

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน อันประกอบไปด้วยบุคลากรระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้า และระดับผู้บริหาร ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงความผูกพันต่อองค์การ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ในความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ

2.2 ค่าสถิติ One Way ANOVA ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ในความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ

2.3 ค่าสถิติ Multiple Regression Analysis ใช้ในการทดสอบปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3 ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{fx100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์ บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2-(\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x^2 แทน ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliable) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ($\propto$ - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} : \propto = \frac{k\,\overline{covariance}/\overline{variance}}{1+(k-1)\overline{covariance}/\overline{variance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 ค่า t-test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 178) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าความแปรปรวนจะใช้ Levene's Test แบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ

3.1.1 ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\left[\frac{(n_1-1)S_1^2+(n_2-1)S_2^2}{(n_1+n_2-2)}\right]\left[\frac{(n_1+n_2)}{n_1 n_2}\right]}}$$

โดยที่ df $= (n_1 + n_2 - 2)$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$\overline{x_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.1.2 ในกรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$\overline{x_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545: 293) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วยค่า F-test แต่ถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วยค่า Brown-Forsythe มีสูตรดังนี้

3.2.1 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยมีค่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	k-1	$SS_b = \sum_{i=1}^{k} \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	n-k	$SS_w = \sum_{i=1}^{k}\sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
รวม	n-1	$SS_t = \sum_{i=1}^{k}\sum_{j=1}^{n_i} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ k แทน จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร

n_i แทน จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i

x_{ij} แทน ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i

T_i แทน ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่i

T แทน ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)

k-1 แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)

n-k แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 258) ดังนี้

เมื่อ $n_i \neq n_j$ $LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}n-k}\sqrt{MSE\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right]}$

เมื่อ $n_i = n_j$ $LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}n-k}\sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$

โดยที่ df = n-k

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error (MS_w)

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด

n_i แทน ค่าจำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 1

n_j แทน ค่าจำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

3.2.2 ค่า Brown-forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตร ดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยค่า $MS_w = \sum_{i=1}^{k}\left(1-\frac{n_j}{N}\right)S_1^2$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown – forsythe

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown - forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_j แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x_i}-\bar{x_j}}{MS_w\left(\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Dunnett's T3

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ k ตัว (X_1, X_2,...,X_k) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการถดถอยเชิงซ้อนซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ X_1, X_2,...,X_k ดังนั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2538: 292)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \cdots + \beta_k X_k$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \ldots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \ldots, \beta_k$ = สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient)

β_i = เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆมีค่าคงที่

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อมาตรฐานในการพยากรณ์
Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
Y	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Ho	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
เพศชาย	132	41.9
เพศหญิง	183	58.1
รวม	315	100.0
2. อายุ		
20-29 ปี	178	56.5
30-39 ปี	99	31.4
40-49 ปี	33	10.5
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	5	1.6
รวม	315	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	245	77.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	70	22.2
หม้าย/หย่าร้าง	-	-
รวม	315	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2	0.6
ระดับปริญญาตรี	243	77.1
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	70	22.2
รวม	315	100.0
5. อายุการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	103	32.7
4-6 ปี	124	39.4
7-9 ปี	32	10.2
10-12 ปี	22	7.0
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	34	10.8
รวม	315	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6. ฝ่าย		
ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์	90	28.6
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	43	13.7
ธุรกิจสถาบันการเงิน	21	6.7
ธุรกิจลูกค้าองค์กร	21	6.7
ธุรกิจตัวแทน	21	6.7
ธุรกิจนายหน้า	20	6.3
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	6.3
สำนักประธานกรรมการ	19	6.0
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	18	5.7
ฝ่ายสินไหมทดแทน	15	4.8
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	9	2.9
สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	6	1.9
ฝ่ายกฎหมาย	5	1.6
สำนักบริหารอาคาร	4	1.3
สำนักตรวจสอบ	3	1.0
รวม	315	100.0
7. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	242	76.8
ระดับหัวหน้า	69	21.9
ระดับผู้บริหาร	4	1.3
รวม	315	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 315 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเพศชายจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

3. สถานภาพ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และไม่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดปีนร้อยละ 22.2 และ ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

5. อายุการทำงาน พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 มากกว่า 12 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 7-9 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และ 10-12 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

6. ฝ่าย พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ฝ่ายธุรกิจสถาบันการเงิน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายธุรกิจลูกค้าองค์กร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายธุรกิจตัวแทน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายธุรกิจนายหน้า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ฝ่ายสำนักประธานกรรมการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ฝ่ายธุรกิจลูกค้ารายย่อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ฝ่ายสินไหมทดแทน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ฝ่ายสำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ฝ่ายกฎหมาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ฝ่ายสำนักบริหารอาคาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และฝ่ายสำนักตรวจสอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 ระดับหัวหน้า จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และระดับผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20-29 ปี	178	56.5
30-39 ปี	99	31.4
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	38	12.1
รวม	315	100.0
2. สถานภาพ		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง	245	77.8
สมรส/อยู่ด้วยกัน	70	22.2
รวม	315	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	245	77.8
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	70	22.2
รวม	315	100.0
4. อายุการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	103	32.7
4-6 ปี	124	39.4
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	88	27.9
รวม	315	100.0
5. ฝ่าย		
สายงานรับประกันภัยและการตลาด	101	32.1
สายงานสินไหมทดแทน	105	33.3
สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	46	14.6
สายงานสนับสนุน	63	20.0
รวม	315	100.0
6. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	242	76.8
ระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร	73	23.2
รวม	315	100.0

หมายเหตุ

สายงานรับประกันภัยและการตลาด = ธุรกิจสถาบันการเงิน, ธุรกิจลูกค้าองค์กร, ธุรกิจตัวแทน, ธุรกิจนายหน้าและธุรกิจลูกค้ารายย่อย

สายงานสินไหมทดแทน = ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์และฝ่ายสินไหมทดแทน

สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ = ฝ่ายบัญชีและการเงินและสำนักตรวจสอบ

สายงานสนับสนุน = ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักประธานกรรมการ, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร, ฝ่ายกฎหมายและสำนักบริหารอาคาร

จากตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย และตำแหน่งที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรตามนี้

1. อายุ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

2. สถานภาพ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

4. อายุการทำงาน พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ตามลำดับ

5. ฝ่าย พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสายงานสินไหมทดแทน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 สายงานรับประกันภัยและการตลาด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 สายงานสนับสนุน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ธรรมนูญในองค์การ 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ 8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.92	0.719	เห็นด้วย
2.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)	3.85	0.682	เห็นด้วย
3.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านในภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	3.64	0.798	เห็นด้วย
รวม	**3.81**	**0.630**	**เห็นด้วย**
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
1.สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบหรือป้ายบอกชัดเจน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในที่ทำงาน	4.33	0.637	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.สถานที่ทำงานของท่านไม่ทำให้เสื่อมเสียสุขภาพ เช่น ปวดข้อ กระดูกเสื่อม และไม่เสี่ยงอันตรายต่ออุบัติเหตุ	3.99	0.731	เห็นด้วย
3.ภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน	3.59	0.826	เห็นด้วย
รวม	**3.97**	**0.574**	**เห็นด้วย**

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร			
1.ท่านได้รับการปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง	4.17	0.617	เห็นด้วย
2.ที่ทำงานของท่านมีการจัดการสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นตามความสามารถของบุคลากร และ/หรือเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านต่างๆ	3.85	0.658	เห็นด้วย
3.ท่านได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถของท่านให้มากยิ่งขึ้น	3.93	0.647	เห็นด้วย
รวม	**3.98**	**0.492**	**เห็นด้วย**
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน			
1.การทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านได้ตั้งใจไว้	3.76	0.652	เห็นด้วย
2.ท่านมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	3.81	0.691	เห็นด้วย
3.ในการพิจารณาเรื่องการปรับเงินเดือน การให้ผลตอบแทนประจำปี(โบนัส) มีกระบวนการที่ยุติธรรม	3.80	0.602	เห็นด้วย
รวม	**3.79**	**0.503**	**เห็นด้วย**
ด้านการบูรณาการทางสังคม			
1.ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	4.26	0.610	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี	4.35	0.551	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ภายในองค์การของท่าน มีการจัดกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างฝ่ายงานอื่นอยู่เสมอ	3.99	0.613	เห็นด้วย
รวม	**4.20**	**0.492**	**เห็นด้วย**

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านธรรมนูญในองค์การ			
1.ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในด้านการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา	4.02	0.544	เห็นด้วย
2.ผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ	3.98	0.561	เห็นด้วย
3.ท่านได้รับความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน	4.09	0.566	เห็นด้วย
รวม	**4.03**	**0.478**	**เห็นด้วย**
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ			
1.ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพร่างกายของตัวท่านเอง	3.77	0.720	เห็นด้วย
2.ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดี	3.95	0.696	เห็นด้วย
3.ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม	4.07	0.659	เห็นด้วย
รวม	**3.93**	**0.607**	**เห็นด้วย**
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม			
1.องค์การของท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้ทราบอยู่เสมอ	4.32	0.600	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมจิตอาสา สาธารณะประโยชน์ร่วมกับองค์การภายนอก เช่น ชุมชน วัด โรงเรียน เป็นต้น	4.24	0.562	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมภายในเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น กิจกรรม5ส กิจกรรม big cleaning เป็นต้น	4.47	0.571	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**4.34**	**0.418**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	**4.01**	**0.306**	**เห็นด้วย**

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ, ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)และท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านในภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.85, 3.64 ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบหรือป้ายบอกชัดเจน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานของท่านไม่ทำให้เสื่อมเสียสุขภาพ เช่น ปวดข้อ กระดูกเสื่อม และไม่เสี่ยงอันตรายต่ออุบัติเหตุและภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.59 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านได้รับการปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง, ที่ทำงานของท่านมีการจัดการสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นตามความสามารถของบุคลากร และ/หรือเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านต่างๆและท่านได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถของท่านให้มากยิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 3.85, 3.93 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านได้ตั้งใจไว้, ท่านมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นและในการพิจารณาเรื่องการปรับเงินเดือน การให้ผลตอบแทนประจำปี(โบนัส) มีกระบวนการที่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.81, 3.80 ตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีและท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 4.35 ตามลำดับ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ภายในองค์การของท่าน มีการจัดกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างฝ่ายงานอื่นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ด้านธรรมนูญในองค์การ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านธรรมนูญในองค์การโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านธรรมนูญในองค์การ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในด้านการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา, ผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบและท่านได้รับความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.98, 4.09 ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ โดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพร่างกายของตัวท่านเอง, ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดีและท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.95, 4.07 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ องค์การของท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้ทราบอยู่เสมอ, องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมจิตอาสา สาธารณะประโยชน์ร่วมกับองค์การภายนอก เช่น ชุมชน วัด โรงเรียน เป็นต้นและองค์การของท่านได้จัดกิจกรรมภายในเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น กิจกรรม5ส กิจกรรม big cleaning เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.24, 4.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1.ความกดดันด้านเวลา 2.ความวิตกกังวล โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความกดดันด้านเวลา			
1.ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากจนเกินไป จนทำให้ไม่มีเวลาแม้กระทั่งเดินเล่นผ่อนคลาย	2.27	0.797	ไม่เห็นด้วย
2.ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ค่อยมีวันหยุด	2.05	0.755	ไม่เห็นด้วย
3.ท่านทำงานจนท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ เช่น ท่านมักมีงานด่วนที่ต้องทำ งานของท่านไม่มีความยืดหยุ่นในการส่งงาน	2.03	0.763	ไม่เห็นด้วย
รวม	**2.12**	**0.640**	**ไม่เห็นด้วย**
ความวิตกกังวล			
1.ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากการทำงานของท่าน	2.13	0.842	ไม่เห็นด้วย
2.บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อท่านคิดเกี่ยวกับเรื่องงานของท่าน	1.85	0.774	ไม่เห็นด้วย
3.ท่านมักจะนอนฝันถึงงานที่ท่านต้องทำอยู่เสมอ	2.05	0.869	ไม่เห็นด้วย
รวม	**2.01**	**0.675**	**ไม่เห็นด้วย**
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	**2.06**	**0.543**	**ไม่เห็นด้วย**

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความกดดันด้านเวลา

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความกดดันด้านเวลาโดยรวม บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความกดดันด้านเวลา บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน คือ ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากจนเกินไป จนทำให้ไม่มีเวลาแม้กระทั่งเดินเล่นผ่อนคลาย,ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ค่อยมีวันหยุดและท่านทำงานจนท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ เช่น ท่านมักมีงานด่วนที่ต้องทำ งานของท่านไม่มีความยืดหยุ่นในการส่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27, 2.05, 2.03 ตามลำดับ

ความวิตกกังวล

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความวิตกกังวลโดยรวม บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความวิตกกังวล บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน คือ ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากการทำงานของท่าน, บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อท่านคิดเกี่ยวกับเรื่องงานของท่านและท่านมักจะนอนฝันถึงงานที่ท่านต้องทำอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13, 1.85, 2.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านทัศนคติ 2.ด้านพฤติกรรม 3.ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านทัศนคติ			
1.ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ	4.36	0.488	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.ท่านมีความผูกพันต่อองค์การ	4.22	0.458	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ	4.33	0.492	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**4.30**	**0.369**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

ตาราง 10 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรม			
1.ลักษณะของงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ	4.26	0.448	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.ท่านใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ	4.29	0.486	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่องค์การแห่งนี้ต่อไป	4.21	0.570	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	**4.25**	**0.380**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม			
1.ท่านรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ	4.28	0.529	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.ท่านเต็มใจที่จะอุทิศตนเองในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ	4.26	0.488	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยไม่มีข้อโต้แย้ง	4.20	0.518	เห็นด้วย
รวม	**4.25**	**0.385**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	**4.27**	**0.264**	**เห็นด้วยอย่างยิ่ง**

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านทัศนคติ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ, ท่านมีความผูกพันต่อองค์การและท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36, 4.22, 4.33 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ลักษณะของงานทำ

ให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ, ท่านใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่องค์การแห่งนี้ต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 4.29, 4.21 ตามลำดับ

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมบุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมบุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติและท่านเต็มใจที่จะอุทิศตนเองในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.26 ตามลำดับ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรเห็นด้วยต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยไม่มีข้อโต้แย้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านทัศนคติ	5.410*	0.021
ด้านพฤติกรรม	12.572*	0.000
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	0.015	0.902
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	14.754*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's Test พบว่า รายด้าน ได้แก่ ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.902 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ, ด้านพฤติกรรมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือ	เพศชาย	4.24	0.381	-0.401	313	0.689
บรรทัดฐานของสังคม	เพศหญิง	4.26	0.388			

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.689 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มี

เพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านทัศนคติ	เพศชาย	4.26	0.337	-2.088	302.250	0.038
	เพศหญิง	4.34	0.387			
ด้านพฤติกรรม	เพศชาย	4.20	0.321	-2.114	311.340	0.035
	เพศหญิง	4.29	0.414			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	เพศชาย	4.23	0.214	-2.232	312.932	0.026
	เพศหญิง	4.30	0.292			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านทัศนคติ	2.567	2	312	0.078
ด้านพฤติกรรม	2.336	2	312	0.098
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	2.742	2	312	0.066
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	3.245*	2	312	0.040

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.078, 0.098 และ 0.066 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ใน

การทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	1.319	2	0.660	4.968	0.008
	ภายในกลุ่ม	41.424	312	0.133		
	รวม	42.743	314			
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.036	2	0.018	0.125	0.882
	ภายในกลุ่ม	45.260	312	0.145		
	รวม	45.296	314			
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือ	ระหว่างกลุ่ม	0.047	2	0.024	0.159	0.853
บรรทัดฐานของสังคม	ภายในกลุ่ม	46.416	312	0.149		
	รวม	46.463	314			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.882 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.853 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้ LSD ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ LSD

อายุ		20-29 ปี	30-39 ปี	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.30	4.25	4.46
20-29 ปี	4.30	-	0.058	-0.162*
			(0.208)	(0.014)
30-39 ปี	4.25		-	-0.219*
				(0.002)
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	4.46			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

บุคลากรที่มีอายุ 20-29 ปี กับ บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.162

บุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี กับ บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.219

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์การ		Statistic	df1	df2	Sig.
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	Brown-Forsythe	0.834	2	107.302	0.437

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.437 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านทัศนคติ	1.473	0.226
ด้านพฤติกรรม	5.375*	0.021
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	2.513	0.114
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	0.016	0.899

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's Test พบว่า รายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ, ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.226, 0.114 และ 0.899 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านทัศนคติ	โสด/หม้าย/หย่าร้าง	4.31	0.361	0.122	313	0.903
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.30	0.398			
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือ	โสด/หม้าย/หย่าร้าง	4.25	0.372	0.235	313	0.815
บรรทัดฐานของสังคม	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.24	0.429			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	โสด/หม้าย/หย่าร้าง	4.26	0.266	-0.793	313	0.428
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.29	0.255			

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

ด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.903 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.815 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.428 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	สถานภาพ		t-test for Equality of Mean			
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านพฤติกรรม	โสด/หม้าย/หย่าร้าง	4.23	0.387	-2.150	122.889	0.034
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.33	0.345			

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านทัศนคติ	0.098	0.755
ด้านพฤติกรรม	1.578	0.210
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	2.135	0.145
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	6.628*	0.010

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test พบว่า รายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ, ด้านพฤติกรรมและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.755, 0.210 และ 0.145 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับการศึกษา		t-test for Equality of Mean			
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านทัศนคติ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	4.31	0.369	-0.857	313	0.392
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4.27	0.369			
ด้านพฤติกรรม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	4.26	0.375	-0.607	313	0.544
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4.23	0.399			
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	4.25	0.375	-0.469	313	0.639
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4.23	0.419			

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.392 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.544 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.639 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับการศึกษา		t-test for Equality of Mean			
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี	4.28	0.249	-0.815	95.734	0.417
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	4.24	0.310			

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.417 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least

Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านทัศนคติ	3.557*	2	312	0.030
ด้านพฤติกรรม	4.652*	2	312	0.010
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	4.771*	2	312	0.009
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	4.848*	2	312	0.008

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุการทำงานด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030, 0.010, 0.009 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์การ		Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านทัศนคติ	Brown-Forsythe	1.664	2	282.102	0.191
ด้านพฤติกรรม	Brown-Forsythe	2.079	2	270.588	0.127
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	Brown-Forsythe	2.038	2	267.781	0.132
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	Brown-Forsythe	1.085	2	263.839	0.339

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.339 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านทัศนคติ	6.487*	3	311	0.000
ด้านพฤติกรรม	0.246	3	311	0.864
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	1.097	3	311	0.351
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	1.286	3	311	0.279

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มฝ่าย ด้านพฤติกรรม, ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.864, 0.351 และ 0.279 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับความผูกพันด้านที่เกี่ยวกับด้านทัศนคติ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.712	3	1.237	9.254*	0.000
	ภายในกลุ่ม	41.584	311	0.134		
	รวม	45.296	314			
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ระหว่างกลุ่ม	2.973	3	0.991	7.087*	0.000
	ภายในกลุ่ม	43.490	311	0.140		
	รวม	46.463	314			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.650	3	0.883	14.339*	0.000
	ภายในกลุ่ม	19.159	311	0.062		
	รวม	21.809	314			

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ F-test มีดังนี้

ด้านพฤติกรรม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้ LSD ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 28

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือ

บรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้ LSD ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 29

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้ LSD ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 30

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม โดยใช้สถิติ LSD

ฝ่าย		สายงานรับประกันภัยและการตลาด	สายงานสินไหมทดแทน	สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	สายงานสนับสนุน
	$\bar{x}$	4.17	4.41	4.18	4.18
สายงานรับประกันภัย	4.17	-	-0.235*	-0.010	-0.008
และการตลาด			(0.000)	(0.883)	(0.888)
สายงานสินไหมทดแทน	4.41		-	0.225*	0.226*
				(0.001)	(0.000)
สายงานบัญชีการเงิน	4.18			-	0.001
และตรวจสอบ					(0.986)
สายงานสนับสนุน	4.18				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.235

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน กับ บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม มากกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้สถิติ LSD

ฝ่าย		สายงานรับประกันภัยและการตลาด	สายงานสินไหมทดแทน	สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	สายงานสนับสนุน
	$\bar{x}$	4.16	4.33	4.39	4.16
สายงานรับประกันภัยและการตลาด	4.16	-	-0.172* (0.001)	-0.236* (0.000)	-0.004 (0.952)
สายงานสินไหมทดแทน	4.33		-	-0.064 (0.331)	0.168* (0.005)
สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	4.39			-	0.233* (0.001)
สายงานสนับสนุน	4.16				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.172

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.236

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.168

บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD

ฝ่าย		สายงานรับประกันภัยและการตลาด	สายงานสินไหมทดแทน	สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	สายงานสนับสนุน
	$\bar{x}$	4.18	4.38	4.31	4.18
สายงานรับประกันภัยและการตลาด	4.18	-	-0.197* (0.000)	-0.129* (0.004)	0.005 (0.902)
สายงานสินไหมทดแทน	4.38		-	0.068 (0.122)	0.202* (0.000)
สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	4.31			-	0.134* (0.006)
สายงานสนับสนุน	4.18				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม โดยใช้สถิติ LSD พบว่า

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.197

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.129

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่อง

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.202

บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.134

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความผูกพันต่อองค์การ		Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านทัศนคติ	Brown-Forsythe	6.571	3	218.241	0.000

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ด้านทัศนคติ พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้ Dunnett's T3 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3

ฝ่าย		สายงานรับประกันภัยและการตลาด	สายงานสินไหมทดแทน	สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	สายงานสนับสนุน
	$\bar{x}$	4.23	4.41	4.37	4.20
สายงานรับประกันภัยและการตลาด	4.23	-	-0.185* (0.001)	-0.142 (0.197)	0.027 (0.997)
สายงานสินไหมทดแทน	4.41		-	0.043 (0.990)	0.212* (0.004)
สายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ	4.37			-	0.169 (0.163)
สายงานสนับสนุน	4.20				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างฝ่ายกับความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 พบว่า

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด กับ บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.185

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน กับ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.212

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
ด้านทัศนคติ	6.014*	0.015
ด้านพฤติกรรม	6.933*	0.009
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	1.674	0.197
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	14.158*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่ง โดยใช้ Levene's Test พบว่า รายด้าน ได้แก่ ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.197 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ, ด้านพฤติกรรมและความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, 0.009 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ตาราง 34 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ระดับปฏิบัติการ	4.25	0.374	-0.089	313	0.929
	ระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร	4.25	0.422			

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

ความผูกพันต่อองค์การ	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig
ด้านทัศนคติ	ระดับปฏิบัติการ	4.28	0.355	-1.714	106.873	0.089
	ระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร	4.37	0.408			
ด้านพฤติกรรม	ระดับปฏิบัติการ	4.22	0.362	-2.588	106.540	0.011
	ระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร	4.36	0.419			
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ระดับปฏิบัติการ	4.25	0.242	-1.942	98.368	0.055
	ระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร	4.33	0.319			

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า

ด้านทัศนคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านพฤติกรรม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	6.148	8	0.769	6.427*	0.000
Residual	36.594	306	0.120		
Total	42.743	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.991	0.290		10.318*	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	-0.083	0.038	-0.142	-2.185*	0.030
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	0.000	0.039	-0.001	-0.010	0.992
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3)	0.014	0.046	0.019	0.305	0.760
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_4)	0.088	0.047	0.120	1.879	0.061
ด้านการบูรณาการทางสังคม (X_5)	-0.018	0.049	-0.024	-0.375	0.708
ด้านธรรมนูญในองค์การ (X_6)	0.077	0.051	0.099	1.492	0.137
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7)	0.171	0.039	0.281	4.368*	0.000
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X_8)	0.078	0.050	0.088	1.539	0.125
R = 0.379		R^2 = 0.144		Adjusted R^2 = 0.121	
SE = 0.346		F = 6.427*		Sig. = 0.000	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพล

ต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 12.1 (Adjusted R^2 = 0.121) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.346

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ -0.083 และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ 0.171

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 37 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.991 - 0.083(X_1) + 0.171(X_7)$$

สรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.083 หน่วย และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.171 หน่วย

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.142(X_1) + 0.281(X_7)$$

ค่า Standardized (β) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีค่าเท่ากับ -0.142 และ 0.281 ตามลำดับ หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.121 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัย

แห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 12.1 ส่วนอีกร้อยละ 87.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.346 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	4.449	8	0.556	4.166*	0.000
Residual	40.847	306	0.133		
Total	45.296	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.926	0.306		9.555*	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	0.060	0.040	0.100	1.507	0.133
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	0.069	0.042	0.104	1.654	0.099
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3)	0.122	0.049	0.159	2.503*	0.013
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_4)	0.010	0.050	0.013	0.196	0.845
ด้านการบูรณาการทางสังคม (X_5)	-0.012	0.051	-0.015	-0.231	0.817
ด้านธรรมนูญในองค์การ (X_6)	0.025	0.054	0.031	0.460	0.646
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7)	0.035	0.041	0.057	0.856	0.393
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X_8)	0.025	0.053	0.028	0.473	0.637
R = 0.313	R^2 = 0.098		Adjusted R^2 = 0.075		
SE = 0.365	F = 4.166*		Sig. = 0.000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) โดยตัวแปรนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 7.5 (Adjusted R^2 = 0.075) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.365

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ 0.122

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 39 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.926 + 0.122(X_3)$$

สรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.159(X_3)$$

ค่า Standardized (β) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร มีค่าเท่ากับ 0.159 หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.075 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 7.5 ส่วนอีกร้อยละ 92.5 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.365 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	2.870	8	0.359	2.518*	0.012
Residual	43.593	306	0.142		
Total	46.463	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.087	0.316		9.756*	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	-0.046	0.041	-0.076	-1.123	0.262
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	0.019	0.043	0.029	0.444	0.657
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3)	0.080	0.051	0.103	1.592	0.113
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_4)	0.093	0.051	0.121	1.813	0.071
ด้านการบูรณาการทางสังคม (X_5)	0.080	0.053	0.102	1.504	0.134
ด้านธรรมนูญในองค์การ (X_6)	-0.062	0.056	-0.078	-1.116	0.265
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7)	0.017	0.043	0.027	0.399	0.690
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X_8)	0.101	0.055	0.110	1.840	0.067
R = 0.249	R^2 = 0.062		Adjusted R^2 = 0.037		
SE = 0.377	F = 2.518*		Sig. = 0.012		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ร้อยละ 3.7 (Adjusted R^2 = 0.037) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.377

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 41 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.087$$

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.037 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 3.7 ส่วนอีกร้อยละ 96.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.377 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 42

ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	2.957	8	0.370	6.000*	0.000
Residual	18.852	306	0.062		
Total	21.809	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.001	0.208		14.426*	0.000
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1)	-0.023	0.027	-0.055	-0.845	0.399
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (X_2)	0.029	0.028	0.064	1.032	0.303
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3)	0.072	0.033	0.135	2.177*	0.030
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_4)	0.064	0.034	0.121	1.888	0.060
ด้านการบูรณาการทางสังคม (X_5)	0.017	0.035	0.031	0.475	0.635
ด้านธรรมนูญในองค์การ (X_6)	0.013	0.037	0.024	0.353	0.724
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7)	0.074	0.028	0.172	2.651*	0.008
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (X_8)	0.068	0.036	0.108	1.879	0.061
R = 0.368	R^2 = 0.136		Adjusted R^2 = 0.113		
SE = 0.248	F = 6.000*		Sig. = 0.000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 11.3 (Adjusted R^2 = 0.113) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.248

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ 0.072 และ 0.074 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 43 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.001 + 0.072(X_3) + 0.074(X_7)$$

สรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.072 และ 0.074 หน่วยตามลำดับ

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.135(X_3) + 0.172(X_7)$$

ค่า Standardized (β) ของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีค่าเท่ากับ 0.135 และ 0.172 ตามลำดับ หมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.113 หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 11.3 ส่วนอีกร้อยละ 88.7 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.248 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	3.205	2	1.602	12.645*	0.000
Residual	39.538	312	0.127		
Total	42.743	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 45

ตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.647	0.079		58.589*	0.000
ความกดดันด้านเวลา (X_1)	-0.033	0.034	-0.056	-0.965	0.335
ความวิตกกังวล (X_2)	-0.136	0.032	-0.248	-4.250*	0.000
R = 0.274	R^2 = 0.075		Adjusted R^2 = 0.069		
SE = 0.356	F = 12.645*		Sig. = 0.000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความวิตกกังวล (X_2) โดยตัวแปรนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 6.9 (Adjusted R^2 = 0.069) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.356

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ความวิตกกังวล (X_2) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ -0.136

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 45 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 4.647 - 0.136(X_2)$$

สรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.136 หน่วย

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.248(X_2)$$

ค่า Standardized (β) ของความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ -0.248 หมายความว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.069 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 6.9 ส่วนอีกร้อยละ 93.1 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.356 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	5.534	2	2.767	21.712*	0.000
Residual	39.762	312	0.127		
Total	45.296	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.759	0.080		59.833*	0.000
ความกดดันด้านเวลา (X_1)	-0.126	0.034	-0.213	-3.743*	0.000
ความวิตกกังวล (X_2)	-0.118	0.032	-0.210	-3.699*	0.000
R = 0.350	R^2 = 0.122		Adjusted R^2 = 0.117		
SE = 0.357	F = 21.712*		Sig. = 0.000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 11.7 (Adjusted R^2 = 0.117) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.357

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ -0.126 และ -0.118 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 47 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 4.759 - 0.126(X_1) - 0.118(X_2)$$

สรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.126 และ 0.118 หน่วย ตามลำดับ

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = - 0.213(X_1) - 0.210(X_2)$$

ค่า Standardized (β) ของความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ -0.213 และ -0.210 ตามลำดับ หมายความว่า ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.117 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 11.7 ส่วนอีกร้อยละ 88.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.357 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	2.147	2	1.073	7.557*	0.001
Residual	44.317	312	0.142		
Total	46.463	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 49

ตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.478	0.084		53.328*	0.000
ความกดดันด้านเวลา (X_1)	0.011	0.036	0.018	0.308	0.758
ความวิตกกังวล (X_2)	-0.126	0.034	-0.221	-3.724*	0.000
R = 0.215	R^2 = 0.046		Adjusted R^2 = 0.040		
SE = 0.377	F = 7.557*		Sig. = 0.001		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความวิตกกังวล (X_2) โดยตัวแปรนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 4.0 (Adjusted R^2 = 0.040) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.377

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ความวิตกกังวล (X_2) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ -0.126

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 49 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 4.478 - 0.126(X_2)$$

สรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.126 หน่วย

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = -0.221(X_2)$$

ค่า Standardized (β) ของความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ -0.221 หมายความว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.040 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 4.0 ส่วนอีกร้อยละ 96.0 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.377 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 50

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	3.223	2	1.611	27.050*	0.000
Residual	18.586	312	0.060		
Total	21.809	314			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ดังตาราง 51

ตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม					
ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	4.628	0.054		85.105*	0.000
ความกดดันด้านเวลา (X_1)	-0.049	0.023	-0.120	-2.135*	0.034
ความวิตกกังวล (X_2)	-0.127	0.022	-0.324	-5.786*	0.000
R = 0.384	R^2 = 0.148		Adjusted R^2 = 0.142		
SE = 0.244	F = 27.050*		Sig. = 0.000		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2)

โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 14.2 (Adjusted R^2 = 0.142) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.244

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2) ส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) เท่ากับ -0.049 และ -0.127 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 51 สามารถเขียนเป็นสมการความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ดังนี้

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 4.628 - 0.049(X_1) - 0.127(X_2)$$

สรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (X_1) และความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.049 และ 0.127 หน่วย ตามลำดับ

สมการที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = - 0.120(X_1) - 0.324(X_2)$$

ค่า Standardized (β) ของความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล มีค่าเท่ากับ -0.120 และ -0.324 ตามลำดับ หมายความว่า ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา และความวิตกกังวล มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

และค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ 0.142 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 14.2 ส่วนอีกร้อยละ 85.8 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณาและความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.244 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 52 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านพฤติกรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านพฤติกรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านพฤติกรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.6 บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
ด้านพฤติกรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.7 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
ด้านทัศนคติ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านพฤติกรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter
ด้านการบูรณาการทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple
ด้านธรรมนูญในองค์การ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter
ด้านการบูรณาการทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple
ด้านธรรมนูญในองค์การ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter
ด้านการบูรณาการทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple
ด้านธรรมนูญในองค์การ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter
ด้านการบูรณาการทางสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple
ด้านธรรมนูญในองค์การ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	

ตาราง 52 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
3.1 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ความกดดันด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple
ความวิตกกังวล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
3.2 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ความกดดันด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple
ความวิตกกังวล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
3.3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ความกดดันด้านเวลา	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple
ความวิตกกังวล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression
3.4 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง		
ความกดดันด้านเวลา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Enter Multiple
ความวิตกกังวล	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Regression

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และไปบริหารจัดการองค์การเพื่อลดปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การได้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การ ในการนำผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไปพัฒนาความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การ ในการนำผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ไปบริหารจัดการองค์การเพื่อลดปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในองค์การได้

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 1,193 คน จากจำนวนฝ่ายทั้งสิ้น 15 ฝ่าย

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2559

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane. 1967: 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 15 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 315 คน ซึ่งสามารถคำนวนได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 1,193 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1,193}{1+(1,193)(0.05)^2}$$

$$= 300$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 315 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportionate)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 315 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,193 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังแสดงตามตาราง 53

ตาราง 53 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สัดส่วนตามฝ่าย

ฝ่าย	ประชากร (คน)	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์	342	342x(315/1,193)	90
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	164	164x(315/1,193)	43
ธุรกิจสถาบันการเงิน	80	80x(315/1,193)	21
ธุรกิจลูกค้าองค์กร	79	79x(315/1,193)	21
ธุรกิจตัวแทน	78	78x(315/1,193)	21
ธุรกิจนายหน้า	77	77x(315/1,193)	20
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	76	76x(315/1,193)	20
สำนักประธานกรรมการ	71	71x(315/1,193)	19
ธุรกิจลูกค้ารายย่อย	68	68x(315/1,193)	18
ฝ่ายสินไหมทดแทน	55	55x(315/1,193)	15
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	34	34x(315/1,193)	9
สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	21	21x(315/1,193)	6
ฝ่ายกฎหมาย	18	18x(315/1,193)	5
สำนักบริหารอาคาร	17	17x(315/1,193)	4
สำนักตรวจสอบ	13	13x(315/1,193)	3
รวม	1,193		315

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2559

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Selecting) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมี 8 ด้าน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ธรรมนูญในองค์การ 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ 8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 9 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) แบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและ

ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

7. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไป ทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตร ครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.805
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.894
3. การพัฒนาความสามารถของบุคลากร	0.800
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.762
5. การบูรณาการทางสังคม	0.890
6. ธรรมนูญในองค์การ	0.901
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ	0.924
8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	0.861
ความเครียดในการทำงาน	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ความกดดันด้านเวลา	0.807
2. ความวิตกกังวล	0.755
ความผูกพันต่อองค์การ	**ค่าความเชื่อมั่น**
1. ด้านทัศนคติ	0.849
2. ด้านพฤติกรรม	0.865
3. ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.780

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 315 คน

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน อันประกอบไปด้วยบุคลากรระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้า และระดับผู้บริหาร ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้ กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง เพื่อวิเคราะห์ถึงความผูกพันต่อองค์การ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ในความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ

2.2 ค่าสถิติ One Way ANOVA ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ในความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความผูกพันต่อองค์การ

2.3 ค่าสถิติ Multiple Regression Analysis ใช้ในการทดสอบปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3 ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 315 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเพศชายจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

อายุ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดปีนร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

อายุการทำงาน พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ตามลำดับ

ฝ่าย พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสายงานสินไหมทดแทน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 สายงานรับประกันภัยและการตลาด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 สายงานสนับสนุน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่าบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 และระดับหัวหน้าหรือผู้บริหาร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ, ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)และท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านในภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบหรือป้ายบอกชัดเจน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในที่ทำงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานของท่านไม่ทำให้เสื่อมเสียสุขภาพ เช่น ปวดข้อ กระดูกเสื่อม และไม่เสี่ยงอันตรายต่ออุบัติเหตุและภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านได้รับการปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง, ที่ทำงานของท่านมีการจัดการสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นตามความสามารถของบุคลากร และ/หรือเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านต่างๆและ

ท่านได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถของท่านให้มากยิ่งขึ้น

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านได้ตั้งใจไว้, ท่านมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นและในการพิจารณาเรื่องการปรับเงินเดือน การให้ผลตอบแทนประจำปี(โบนัส) มีกระบวนการที่ยุติธรรม

ด้านการบูรณาการทางสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีและท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านการบูรณาการทางสังคม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ภายในองค์การของท่าน มีการจัดกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างฝ่ายงานอื่นอยู่เสมอ

ด้านธรรมนูญในองค์การ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านธรรมนูญในองค์การโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านธรรมนูญในองค์การ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในด้านการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา, ผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบและท่านได้รับความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ โดยรวม บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพร่างกายของตัวท่านเอง, ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดีและท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม

ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ องค์การของท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้ทราบอยู่เสมอ, องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมจิตอาสา สาธารณะประโยชน์ร่วมกับองค์การภายนอก เช่น ชุมชน วัด โรงเรียน เป็นต้นและองค์การของท่านได้จัดกิจกรรมภายในเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น กิจกรรม5ส กิจกรรม big cleaning เป็นต้น

ความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความกดดันด้านเวลา

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความกดดันด้านเวลาโดยรวม บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความกดดันด้านเวลา บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน คือ ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากจนเกินไป จนทำให้ไม่มีเวลาแม้กระทั่งเดินเล่นผ่อนคลาย,ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ค่อยมีวันหยุดและท่านทำงานจนท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ เช่น ท่านมักมีงานด่วนที่ต้องทำ งานของท่านไม่มีความยืดหยุ่นในการส่งงาน

ความวิตกกังวล

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความวิตกกังวลโดยรวม บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านความวิตกกังวล บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงาน คือ ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากการทำงานของท่าน, บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อท่านคิดเกี่ยวกับเรื่องงานของท่านและท่านมักจะนอนฝันถึงงานที่ท่านต้องทำอยู่เสมอ

ความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านทัศนคติ

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ, ท่านมีความผูกพันต่อองค์การและท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ด้านพฤติกรรม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ลักษณะของงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ, ท่านใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จและท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่องค์การแห่งนี้ต่อไป

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมโดยรวม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ และท่านเต็มใจที่จะอุทิศตนเองในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรเห็นด้วยต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยไม่มีข้อโต้แย้ง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 20-29 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.162

บุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 30-39 ปี มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.219

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.197

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม น้อยกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.129

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.202

บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.134

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.185

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติ มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.212

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.235

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม มากกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.172

บุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานรับประกันภัยและการตลาด มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม น้อยกว่า บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.236

บุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานสินไหมทดแทน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่

เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.168

บุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างเป็นรายคู่กับบุคลากรสายงานสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายงานบัญชีการเงินและตรวจสอบ มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม มากกว่า บุคลากรสายงานสนับสนุน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านทัศนคติ บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (X_1) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.083 หน่วย และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.171 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (X_3) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (X_7) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง เพิ่มขึ้น 0.072 และ 0.074 หน่วยตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.136 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (X_1) และด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.126 และ 0.118 หน่วย ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.126 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เมื่อความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (X_1) และด้านความวิตกกังวล (X_2) ที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ลดลง 0.049 และ 0.127 หน่วย ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่าย ตำแหน่ง จากการศึกษาพบว่า

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีสิทธิเสรีภาพในการตัดสินใจ ในการทำงาน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพล กาญจนปาน (2552) ที่ได้ศึกษาจริยธรรมในองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง พบว่า เพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ส่วนบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า อาจเป็นเพราะการเปลี่ยนงานของเพศหญิงทำได้ยากกว่าเพศชาย หรืออาจมีสาเหตุมาจากเพศหญิงทำงานได้ไม่หลากหลายเหมือนเพศชาย และส่วนใหญ่เพศหญิงจะอยู่ในหน่วยงานบริหารซึ่งมีเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพได้มากกว่าเพศชายที่ต้องใช้ฝีมือความสามารถ ทักษะความชำนาญในการก้าวหน้าทางอาชีพ ถ้าหากไม่พัฒนาฝีมือของตนเองให้มีทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้นก็จะไม่สามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้ ส่วนเพศหญิงสามารถปรับเปลี่ยนเส้นทางความก้าวหน้าได้ตลอดเวลาสำหรับบุคลากรที่ชอบการเรียนรู้อะไรใหม่ๆ ดังนั้น

เพศจึงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮีบิเนียค และ อลัตโต้ (Hrebiniak ; & Alutto.1972 : 1-14) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ พบว่า ในด้านเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การโดยที่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย Mowday ได้อธิบายว่า อาจเป็นเพราะว่าผู้หญิงต้องการแสดงให้สังคมยอมรับ สถานภาพสมาชิกในองค์การจึงสำคัญต่อผู้หญิงมาก ทำให้ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าจึงเปลี่ยนงานน้อย

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านพฤติกรรมและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า อายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคลากร บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจ แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันต่อองค์การยังเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากพื้นฐานทางด้านจิตใจ ความรู้สึกเป็นหลัก ดังนั้น ถึงแม้ว่าอายุจะแตกต่างกัน ก็ไม่ทำให้ความผูกพันที่มีต่อองค์การแตกต่างตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดนา ศรีนุรัตน์ และคณะ (2553) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทสยามเฟอร์โร อินดัสทรี้ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วน บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุมากขึ้น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นและประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากมีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้น อายุจึงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 137) ได้กล่าวถึง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอยู่หลายตัว ซึ่งหนึ่งในนั้นกล่าวถึงอายุ ดังนี้ “อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น เขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่นอนในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อย แนวโน้มดังกล่าวนี้ ปรับใช้ได้ทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน”

1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า บุคลากรไม่ว่าจะโสดหรือสมรสแล้ว ทุกคนย่อมสามารถทำงานร่วมกันได้ ความผูกพันต่อองค์การจึงไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรากุล วสะพันธุ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการย้ายงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

ส่วน บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะต้องการความมั่นคงในงานมากกว่า และมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด ดังนั้น สถานภาพจึงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณา เหลืองไพบูลย์ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมรถยนต์ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน บุคลากรที่มีภาระครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีภาระเลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้นอีก ก็ยิ่งพบว่ามีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น

1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีแนวโน้มในการเปลี่ยนงานค่อนข้างน้อยในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้บุคลากรยังคงทำงานอยู่กับองค์การ เป็นความผูกพันที่ต้องการรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงของการดำเนินชีวิต ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ย่อมมีความผูกพันต่อองค์การในแง่ของสิ่งจูงใจต่างๆ ทั้งเงินเดือน สวัสดิการ หรือตำแหน่ง อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น จึงยังคงทำงานกับองค์การ ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรา วัชรเสถียร (2540) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่า ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่าอาจเป็นเพราะบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้มีชื่อเสียง และมีการให้ผลตอบแทน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรไม่ว่าอายุการทำงานจะมากหรือน้อย บุคลากรรัก และภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่องค์การแห่งนี้ ส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร ไทยกรณ์ (2554) ที่ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตำแหน่งงาน และอายุงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันในองค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเศษฐศักดิ์ เศวตนันท์ (2543) ที่ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าปัจจัยด้านตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.6 บุคลากรที่มีฝ่ายแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า ฝ่ายส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งองค์การมีการแบ่งโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามลักษณะงานที่แต่ละฝ่ายกำหนด และมีระบบในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์การของแต่ละฝ่ายจึงไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรสจี สายวงศ์ฟั่น (2548) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พบว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์สถาบันราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า สืบเนื่องมาจากนโยบายและการบริหารงาน, สภาพที่ทำงาน, ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การของแต่ละคณะมีความแตกต่างกัน ประกอบกับแต่ละคณะก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบและรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยคณะที่เน้นการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ก็จะเน้นการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี การวิจัย การทดลอง ซึ่งบุคลากรต้องทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างมาก ดังนั้น จึงอาจส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุนีย์ เบ็ญจโภคี ศึกษาเรื่องการสำรวจความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว พบว่า สังกัดงานที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

1.7 บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องความผูกพันต่อองค์การโดยรวม ด้านทัศนคติและด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า ด้วยลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับขององค์การแห่งนี้ มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแต่ละฝ่าย ซึ่งหากงานในแต่ละฝ่ายประสบความสำเร็จ ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีความผูกพันกันมากขึ้นอันเนื่องมาจากความสำเร็จในการทำงานร่วมกัน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ดังนั้น ตำแหน่งงานจึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรินญา ปูเต๊ะ (2552) ที่ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่) พบว่า

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐานของสังคม และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วน บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในเรื่องด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงว่า อาจเป็นเพราะตำแหน่งหน้าที่การงานสูง มีความรับผิดชอบงานสูง อีกทั้งมีตำแหน่งเป็นหัวหน้า เป็นผู้บริหาร ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์การมากกว่าบุคลากรที่เป็นระดับปฏิบัติการ จึงทำให้บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งสูงอาจจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า ดังนั้น ตำแหน่งจึงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี ศิริวุฒิ (2547) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท พีนิคซ พัลพ แอน เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานมีความผูกพันแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า บุคลากรมีความคาดหวังว่าเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น งานจะสบายขึ้น มีความภูมิใจในงานมากขึ้น แต่กลับไม่ได้รับตามที่คาดหวังคือต้องทำงานหนักขึ้น ความภูมิใจในงานลดลง มีความเครียดมากขึ้น ถ้าเทียบกับตำแหน่งเดียวกันในบริษัทอื่นซึ่งบริษัทอื่นอาจจะได้รับการยกย่องในตำแหน่งงานมากกว่า ทำให้บุคลากรลาออกจากงานและมีความผูกพันต่อองค์การลดลง สอดคล้องกับ ทฤษฎีความเสมอภาค (Adam, Equity Theory, 1965 อ้างในภาวิณี เพชรสว่าง, 2553) ที่อธิบายว่า เขาจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้นเมื่อเขารับรู้ว่าอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเขาเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกัน แต่จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรลดลงเมื่อรับรู้ว่า บุคคลอื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าหรือได้รับผลตอบแทนที่เท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ถ้าการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของบุคลากรกับครอบครัว ทำให้บุคลากรมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรินทร์ มะระกานนท์ (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า บุคลากรมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในชีวิตหรือความเจริญเติบโตในระดับที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน แล้วแต่เงื่อนไขของแต่ละบุคคล เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ความต้องการ ค่านิยม บุคลิกภาพ ฯลฯ การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง องค์การจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างให้เกิดความเจริญก้าวหน้าให้แก่บุคลากร ให้บุคลากรได้พัฒนาความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ใช้ความสามารถในการทำงานได้เต็มที่ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรรษสิริ อาสาเสนีย์ (2546) จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า วิศวกรยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยอมรับว่าเมื่อได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานแล้ววิศวกรรู้สึกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า บุคลากรที่มีโอกาสและมีการพัฒนาความสามารถของตนเอง มีอิสระในการปฏิบัติงาน ควบคุมงานด้วยตนเอง สามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ จะมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรรษสิริ อาสาเสนีย์ (2546) จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของวิศวกรของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า วิศวกรยอมรับว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งยอมรับว่าเมื่อได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ดูงานแล้ว วิศวกรรู้สึกว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับสูง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งเพิ่มขึ้น กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ถ้าการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เป็นอุปสรรคในการใช้ชีวิตของบุคลากรกับครอบครัว ทำให้บุคลากรมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธีรินทร์ มะระกานนท์ (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

3.1 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านความวิตกกังวลส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ความวิตกกังวลหรือการประสบปัญหาในการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งที่ตนเองปฏิบัติงานหรือปัญหาในเรื่องการแบ่งงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถสร้างความกดดันและส่งผลกระทบทำให้เกิดความเครียดสะสมขึ้นได้ และจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การลดลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cheng-I, C. et al., (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันของพยาบาล ในขณะที่ความเครียดในงานด้านความสับสนในบทบาทและภาระงานที่มากเกินไปส่งผลกระทบทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล

3.2 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านความกดดันด้านเวลา และด้านความวิตกกังวลส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า บุคลากรมีความเครียดในการทำงาน โดยบุคลากรรู้สึกว่าต้องทำงานหลายๆอย่างในเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานตามมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ivancevich and Matteson (Ivancevich ; & Matteson 2002 : 272) ที่กล่าวว่าบทบาทมากเกินไป จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ต้องทำมากเกินไป มีเวลาไม่เพียงพอที่จะทำพวกมันได้สมบูรณ์ และองค์การพยายามที่จะเพิ่มผลิตภาพ ขณะเดียวกันก็ลดขนาดแรงงาน ทำให้เกิดการทำงานที่มากเกินไปเชิงปริมาณ เกิดความเครียดขึ้นได้ และผลกระทบของความเครียดจะเกิดความเหนื่อยหน่าย หมดพลัง ความท้อแท้ และอาจเกิดการออกจากงานในที่สุด

ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่ไม่ดี เกิดจากการเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดันและความวิตกกังวล ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การลดลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fan-Yun, P. et al. (2012) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดในงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไอที ในไต้หวัน พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ หากพนักงานมีความเครียดมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์การจะยิ่งลดน้อยลง

3.3 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านความวิตกกังวลส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ความกังวลหรือการประสบปัญหาในการทำงาน เช่น ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ปฏิบัติงานหรือปัญหาในเรื่องการแบ่งงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถสร้างความกดดันและส่งผลกระทบทำให้เกิดความเครียดสะสมขึ้นได้ และจะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การลดลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cheng-I, C. et al., (2006) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันของพยาบาล ในขณะที่ความเครียดในงานด้านความสับสนในบทบาทและภาระงานที่มากเกินไปส่งผลกระทบทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล

3.4 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ได้แก่ ด้านความกดดันด้านเวลา และด้านความวิตกกังวลส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า บุคลากรมีความเครียดในการทำงาน โดยบุคลากรรู้สึกว่าต้องทำงานหลายๆอย่างในเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานตามมาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Donovan (2003 : 1) ที่ศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีความรู้สึกว่าทำงานมากเกินไป การทำงานใต้การบังคับบัญชา การไม่มีเวลาเพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วย การทำงานนอกระยะเวลางานตามคำสั่ง การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสภาพความเป็นอยู่ทั่วๆไปไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเครียดที่เพิ่มขึ้น และการเพิ่มขึ้นของความเครียดจากการทำงานมีส่วนสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำลง เกิดความเหนื่อยหน่ายหมดพลังมากขึ้น ลดระดับความผูกพันต่อองค์การ และอาจจะเกิดการออกจากงานของพยาบาลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Price (2003 : 1) ที่ศึกษาพบว่า ความเครียดในระดับสูงจะมีส่วนสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดการลาออกจากงาน

ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งลดลง กล่าวได้ว่า ความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวลส่งผลในทิศทางตรงข้ามกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง แสดงว่า ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานที่ไม่ดีเกิดจากการเมืองภายในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดันและความวิตกกังวลมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การลดลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Fan-Yun, P. et al. (2012) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดในงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไอที ในไต้หวัน พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ หากพนักงานมีความเครียดมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์การจะยิ่งลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอดังนี้ จากการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษามาตรฐานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมที่ดีอยู่แล้วให้ดีต่อไป แต่ค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน ต้องมีการสำรวจ จัดทำการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในประเภทธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำมา

ปรับปรุงระบบฐานในการจ่ายเงินเดือนให้เข้ากับสภาวะการแข่งขัน และต้องมีการสื่อความถึงสภาวการณ์ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ให้บุคลากรในองค์การเข้าใจ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทั้งในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ, ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านในภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน

1.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษามาตรฐานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่ดีอยู่เดิมไว้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในด้านสถานที่ทำงานมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ทั้งในด้านสถานที่ทำงานไม่ทำให้เสื่อมเสียสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตรายต่ออุบัติเหตุและภายในสถานที่ทำงานมีการจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน

1.3 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรส่งเสริมและสนับสนุนข้อดีในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรต่อไป แต่ควรคำนึงถึงความรู้สึกของบุคลากรมากขึ้น เช่น มีการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย มีการให้โบนัสพิเศษประจำปีเพิ่มมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้นและองค์การควรให้โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ทั้งในด้านการได้รับการปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง, ด้านมีการจัดการสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นตามความสามารถของบุคลากร และ/หรือเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านต่างๆ และด้านได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษาข้อดีในส่วนนี้ไว้ แต่ควรจัดทำหลักการประเมินผลและปรับตำแหน่งที่เท่าเทียม โปร่งใส และบุคลากรสามารถตรวจสอบของตนเองได้ รวมถึงสื่อความลงไปยังบุคลากรแต่ละคนให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถยอมรับในหลักเกณฑ์ได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ทั้งในด้านมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านได้ตั้งใจไว้, ด้านมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นและด้านการปรับเงินเดือน การให้ผลตอบแทนประจำปี (โบนัส) มีกระบวนการที่ยุติธรรม

1.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรส่งเสริมและสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านนี้ต่อไป แต่ควรให้บุคลากรทุกคนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นทั้งในเรื่องงานและไม่ใช่เรื่องงานที่จะปรับปรุงองค์การ ผ่านโครงการ Innovation ต่างๆเพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรสามารถแสดงออกและเปิดรับความคิดเห็นของบุคลากรรุ่นใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและบุคลากรทุกคน โดยมีการประกวด มอบรางวัล และผลักดันให้โครงการนั้นๆสามารถนำมาใช้งานได้จริง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ทั้งในด้านความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีและด้านการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี และบุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม ในด้านที่ภายในองค์การมีการจัดกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างฝ่ายงานอื่นอยู่เสมอ

1.6 ด้านธรรมนูญในองค์การ บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษามาตรฐานด้านธรรมนูญในองค์การที่ดีอย่างเดิมไว้ แต่ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ให้บุคลากรมีอิสระทางความคิดเห็น ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกแบบการทำงานและสถานที่ทำงานของตน มีกระบวนการร้องเรียนในเรื่องการประเมินผลงานที่ไม่เป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านธรรมนูญในองค์การเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ความคิดเห็นของบุคลากรทุกคนล้วนมีประโยชน์ต่อการบริหารองค์การ และพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์การมิควรมองข้ามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์การ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมนูญในองค์การ ทั้งในด้านอิสระในการแสดงความคิดเห็นในด้านการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา, ด้านที่ผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจในการทำงานที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบและด้านที่ได้รับความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน

1.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ควรรักษาข้อดีในด้านนี้ไว้ และพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดียิ่งขึ้น แต่ควรมีการจัดการบริหารปริมาณงานของบุคลากรเป็นรายคน ให้เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรสามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัวและสังคมได้และเมื่อบุคลากรส่วนไหนมีงานเพิ่มขึ้น จนเกินเวลางาน หัวหน้างานต้องมีการแจ้งเพื่อขอบุคลากรจากทีมอื่นที่ยังมีเวลาเหลือให้มาช่วยเหลือ หรือการจ้างเอ้าซอร์สระยะสั้นให้มาช่วยงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ทั้งในด้านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพร่างกายของตัวเอง, ด้านการแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดีและด้านที่มีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม

1.8 ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษาข้อดีในด้านนี้ไว้ แต่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ และความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ทั้งในด้านองค์การมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้ทราบอยู่เสมอ, ด้านที่องค์การจัดกิจกรรมจิตอาสา สาธารณะประโยชน์ร่วมกับองค์การภายนอก และด้านที่องค์การจัดกิจกรรมภายในเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. ความเครียดในการทำงาน

2.1 ความกดดันด้านเวลา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษามาตรฐานในด้านนี้ไว้ แต่ควรมีการวิเคราะห์งานเพื่อหาความเหมาะสมของปริมาณงานที่ทำกับจำนวนบุคลากรในองค์การ และมีการนำระบบงานใหม่ๆเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา ทั้งในด้านความรู้สึกว่าทำงานมากจนเกินไปจนทำให้ไม่มีเวลาแม้กระทั่งเดินเล่นผ่อนคลาย,ความรู้สึกว่าไม่ค่อยมีวันหยุดและการทำงานจนไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ

2.2 ความวิตกกังวล บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ ควรรักษามาตรฐานในด้านนี้ไว้ แต่ควรมีการพัฒนาการบริหารจัดการความเครียดของบุคลากรในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการสรรหาบุคลากรจากภายใน การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเติบโตในอนาคต เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งนี้ บุคลากรไม่เห็นด้วยต่อความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล ทั้งในด้านความรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากการทำงาน, การรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับเรื่องงานและการนอนฝันถึงงานที่ต้องทำอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานและลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในองค์การให้นำไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในสาขาย่อยทั้งในกรุงเทพมหานคร และ สาขาย่อยต่างจังหวัด เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การต่อไป

2. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ทำให้ได้ความรู้ที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น โดยการสอบถามหรือสัมภาษณ์บุคลากรที่ต้องการศึกษาเพื่อเป็นการอธิบายข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมและใช้ในการพัฒนา แก้ไขปัญหาขององค์การต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต. (2551). *รายงานความเครียดในคนไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. [ออนไลน์] 2558. จาก http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries04.html

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546, *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์.

กฤดิน ชลิตาภรณ์. (2557). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ความเครียดและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน Technology Association จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิตวิมล สัตยารังสรรค์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จินตนา ศรีนุรัตน์; และคนอื่นๆ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทสยามเฟอร์โร อินดัสทรี้ จำกัด*. สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

จิรากุล วสะพันธุ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจิเปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฑาพร กบิลพัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.

ณัทพล โตบารมีกุล. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารธนชาต สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธีราภัทร ขัดิยะหล้า. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเมืองลำพูน.* การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.

ธีรินทร์ มะระกานนท์. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดลพบุรี.* ปริญญานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์.

ผจญ เฉลิมสาร. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงาน.* ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2554, จาก http://www.demingnet.com/article/ftpi_magazine/product/qwl.htm.

พรรณี ศิริวุฒิ. (2547). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ฟินิคซ พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น.* วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

พรรษสิริ อาสาเสนีย์. (2546). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของวิศวกร บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). *จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง.* สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาวิณี เพชรสว่าง. (2553). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior)* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ซีวีแอล การพิมพ์.

เยาวลักษณ์ โพธิดารา. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พฤติกรรมการเจรจาต่อรอง การได้รับการอบรมทางการบริหารประสบการณ์ในการบริหารและความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.* งานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลัดดา สัจพันโรจน์. (2545). *บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การในทัศนะของพนักงานบริษัท ซิโน-ไทยเอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลัดดาวัณย์ สกุลสุข. (2550). *คุณภาพชีวิตการทางานของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วสุ สุวรรณวงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือชังชุงของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วัชรา วัชรเสถียร. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่.* วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชัย รวิพัน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของหัวหน้างาน.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิเศษฐศักดิ์ เศวตนันท์. (2543). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศรินญา ปูเต๊ะ. (2552). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่).* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิวพร ไทยกรณ์. (2554). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์พิมพ์ลักษณ์.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายสุนีย์ เบ็ญจโภคี. (2016). *การสำรวจความผูกต่อพันองค์การของบุคลากรสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว.* : คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์.

สุภัทรสจี สายวงศ์ฟั่น. (2548). *ความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.* ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุวรรณ พรมทอง. (2551). *ผลกระทบความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวรรณา เหลืองไพบูลย์. (2549). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมรถยนต์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. กรุงเทพฯ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. [ออนไลน์] 2559. จาก http://www.oic.or.th/en/consumer/news/releases/85682

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Allen N., and Mayer, J-and Mayer, J. *Organization socialization tactics : A Longitudinal Analysis of Link Newcomers Commitment and Role orientation*. Academy of Management Journal,1990.

Bernadine, J.H. and Russell, J.A. *Human resource management: experiential approach*. Boston : McGraw – Hill, 1998.

Cheng-I, C. et al. 2006. "The Impact of Social Support and Job Stress on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan." *Public Health Nursing*. 23(6): 496-505.

Fan-Yun. P, Y. Tsu-Ming and H. Kai-I. 2012. "Professional Commitment of Information Technology Employees Under Depression Environments." *International Journal of Electronic Business Management*. 10(1): 17-28.

Hrebiniak, L.G., & Alutto, J.A. (1972). Personal and role-related factor in the development of organization commitment. *Administrative Science Quartery, 17, 1-14.*

Ivancevich, J. M. & Matteson, T. M. (2002). *Organization Behavior and Management*. (6th ed). Houston: McGraw-Hill.

Parker, D.F. ,& DeCotiis, T.A. (1983). *Organizational determinants of job stress*. Organizational Begaviorand Human Performance, 32, 160-177.

Price, L.J. (2003). *The Study of Turnover*. Iowa : Iowa State Press.

Rao, Vaska R. "Better Quality of Work Life Through Productivity." *International Productivity Congress* Hong Kong : Nordica International Ltd., 1992

Robbins. (1998). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentive Hall.

Rust, C., Price, M., and Donovan, B. 2003. *Improving Students' Learning by Developing their Understanding of Assessment Criteria and Processes.*

Taro Yamane. (1967). *Statistics: An introductory Analysis2nded*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง :ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) เพศชาย ( ) เพศหญิง

2. อายุ

( ) 20-29 ปี ( ) 30-39 ปี ( ) 40-49 ปี

( ) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส/อยู่ด้วยกัน ( ) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ( ) ระดับปริญญาตรี ( ) สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. อายุการทำงาน

( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ( ) 4-6 ปี ( ) 7-9 ปี

( ) 10-12 ปี ( ) มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

6. ฝ่าย

( ) ฝ่ายสินไหมทดแทนยานยนต์ ( ) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ( ) ธุรกิจสถาบันการเงิน

( ) ธุรกิจลูกค้าองค์กร ( ) ธุรกิจตัวแทน ( ) ธุรกิจนายหน้า

( ) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) สำนักประธานกรรมการ ( ) ธุรกิจลูกค้ารายย่อย

( ) ฝ่ายสินไหมทดแทน ( ) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ( ) สำนักบริหารภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร

( ) ฝ่ายกฎหมาย ( ) สำนักบริหารอาคาร ( ) สำนักตรวจสอบ

7. ตำแหน่ง

( ) ระดับปฏิบัติการ ( ) ระดับหัวหน้า ( ) ระดับผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 1.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับเงินเดือนและผลตอบแทนประจำปี (โบนัส)					
3.ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านในภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 1.สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบหรือป้ายบอกชัดเจน เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในที่ทำงาน					
2.สถานที่ทำงานของท่านไม่ทำให้เสื่อมเสียสุขภาพ เช่น ปวดข้อ กระดูกเสื่อม และไม่เสี่ยงอันตรายต่ออุบัติเหตุ					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
3.ภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อนเมื่อเกิดความเครียดในระหว่างการทำงาน					
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร 1.ท่านได้รับการปฐมนิเทศเพื่อพัฒนาตนเองก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง					
2.ที่ทำงานของท่านมีการจัดการสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนขั้นตามความสามารถของบุคลากรและ/หรือเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านต่างๆ					
3.ท่านได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถของท่านให้มากยิ่งขึ้น					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 1.การทำงานของท่าน ทำให้ท่านมีโอกาสในการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านได้ตั้งใจไว้					
2.ท่านมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น					
3.ในการพิจารณาเรื่องการปรับเงินเดือน การให้ผลตอบแทนประจำปี(โบนัส) มีกระบวนการที่ยุติธรรม					
ด้านการบูรณาการทางสังคม 1.ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
2.ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานภายในองค์การได้เป็นอย่างดี					
3.ภายในองค์การของท่าน มีการจัดกิจกรรมระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา, ระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างฝ่ายงานอื่นอยู่เสมอ					
ด้านธรรมนูญในองค์การ 1.ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในด้านการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา					
2.ผู้บังคับบัญชาเคารพในการตัดสินใจของท่านในการทำงานที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ					
3.ท่านได้รับความเสมอภาค เท่าเทียมกันในการทำงานทั้งในกฎระเบียบและความมั่นคงในการทำงาน					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ 1.ท่านมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอและมีเวลาในการดูแลสุขภาพร่างกายของตัวท่านเอง					
2.ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาที่ให้กับครอบครัวได้เป็นอย่างดี					
3.ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในโอกาสต่างๆตามความเหมาะสม					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม 1.องค์การของท่านได้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ทั้งภายในและภายนอกองค์การให้ได้ทราบอยู่เสมอ					
2.องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมจิตอาสาสาธารณะประโยชน์ร่วมกับองค์การภายนอก เช่น ชุมชน วัด โรงเรียน เป็นต้น					
3.องค์การของท่านได้จัดกิจกรรมภายในเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น กิจกรรม5ส กิจกรรม big cleaning เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ความกดดันด้านเวลา 1.ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากจนเกินไป จนทำให้ไม่มีเวลาแม้กระทั่งเดินเล่นผ่อนคลาย					
2.ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ค่อยมีวันหยุด					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
3.ท่านทำงานจนท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเพียงพอ เช่น ท่านมักมีงานด่วนที่ต้องทำ งานของท่านไม่มีความยืดหยุ่นในการส่งงาน					
ความวิตกกังวล 1.ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากการทำงานของท่าน					
2.บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อท่านคิดเกี่ยวกับเรื่องงานของท่าน					
3.ท่านมักจะนอนฝันถึงงานที่ท่านต้องทำอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ด้านทัศนคติ 1.ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ					
2.ท่านมีความผูกพันต่อองค์การ					
3.ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ด้านพฤติกรรม 1.ลักษณะของงานทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ					
2.ท่านใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ					
3.ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่องค์การแห่งนี้ต่อไป					
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม 1.ท่านรักษาชื่อเสียงขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติ					
2.ท่านเต็มใจที่จะอุทิศตนเองในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ					
3.ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การโดยไม่มีข้อโต้แย้ง					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**
อาจารย์ ดร.สันติ เติมประเสริฐสกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสภ์ พรมสิทธิ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	สุภา กะดามัน
วันเดือนปีเกิด	19 เมษายน 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดนนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2103/28 ซอยอมรพันธ์ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาสถิติ) คณะวิทยาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) คณะสังคมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร