อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

The Impact of Leadership, Organizational Culture and Work Life Balance Affecting Employees' Work Engagement of Life Assurance Company in Bangkok

BANGKOK UNIVERSITY
FOUNDED 1962

อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

The Impact of Leadership, Organizational Culture and Work Life Balance Affecting Employees' Work Engagement of Life Assurance Company in Bangkok

จิระ ไชยประสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560

© 2561
จิระ ไชยประสิทธิ์
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของ บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย จิระ ไชยประสิทธิ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา .....[redacted].....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ .....[redacted].....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

.....[redacted].....
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
4 เมษายน 2561

จิระ ไชยประสิทธิ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, เมษายน 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ที่มีผลต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร (49 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้รับความเชื่อมั่น 0.953 และแจกกับพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครจาก 4 บริษัทประกันชีวิต จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์กร, ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน, ความยึดมั่นผูกพันในงาน

Chaiprasit, C. M.B.A., April 2018, Graduate School, Bangkok University.
The Impact of Leadership, Organizational Culture and Work Life Balance Affecting Employees' Work Engagement of Assurance Company in Bangkok (49 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this study were to study : 1) leadership affecting employees' work engagement in assurance company in Bangkok, 2) organizational culture affecting employees' work engagement in assurance company in Bangkok ;and 3) work life balance affecting employees' work engagement in assurance company in Bangkok. The closed-ended questionnaire was used to collect data and the content validity and Cronbach's Alpha reliability tests were used in this study. The Cronbach's Alpha reliability tests was 0.953 from 30 participants contributions. Moreover, 400 participants, who the permanent employees of the life insurance company in Bangkok from 4 life insurance companies, were asked to fill out questionnaire. The statistic methods were categorized into the descriptive and influential statistics methods. The inferential statistics method was Simple Regression Analysis. The result found that the leadership, organization culture and work life balance factors have affected work engagement of the employees of the life Insurance Company in Bangkok to be significant at the 0.05 level

Keywords: Leadership, Organizational Culture, Work Life Balance, Work Engagement

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวการศึกษา ตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

จิระ ไชยประสิทธิ์

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.5 นิยามศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจประกันชีวิต	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	28
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	30
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	33
บทที่5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	35
5.2 ข้อเสนอแนะ	38

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	42
ประวัติผู้เขียน	49
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1:	แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach`s Alpha Analysis Test)	27
ตารางที่ 4.1:	ตารางแสดงจำนวนร้อยละของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ ของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	31
ตารางที่ 4.2:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	31
ตารางที่ 4.3:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผล ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.4:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำ ระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.5:	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	33
ตารางที่ 4.6:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	33
ตารางที่ 4.7:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	34
ตารางที่ 4.8:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร	34

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1:	กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1:	ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)	18

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยต้องเตรียมการกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้ง ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งได้ส่งผลกระทบให้องค์กรต่างๆต้องมีการเตรียมความพร้อมและแผนงานไว้รองรับความเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ศิริพร สอนไชยา, 2558) เพื่อความอยู่รอดและพัฒนาไปสู่ความเป็นที่ยอมรับของสังคมโลกอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยพนักงานขององค์กรที่มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งเพื่อให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับต้นๆที่จะทำให้องค์กรหรือธุรกิจมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ โดยมีสิ่งที่สำคัญก็คือ การที่ต้องมีการจัดเตรียมพนักงานที่มีความรู้ และทักษะที่จะต้องร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อจะนำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ การที่จะเป็นเช่นนั้นได้พนักงานเหล่านี้จะต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เพราะถ้าหากพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมแล้ว องค์กรนั้นๆก็ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2553) ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2555)

นอกจากนี้ พนักงานในองค์กรยังมีความสำคัญซึ่งเปรียบเสมือนเป็น “ต้นทุน” (แสงเดือน รักษาใจ, 2554)ที่มีคุณค่าอย่างมากต่อองค์กร โดยที่ความสำคัญอยู่ตรงที่องค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานกับองค์กรนั้นๆในระยะยาวซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันเลย เพราะถ้าองค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ทักษะความสามารถไปด้วยเหตุผลใดก็ตาม ย่อมเท่ากับองค์กรต้องสูญเสียต้นทุนที่มีค่าไปโดยที่ได้รับผลตอบแทนต่อองค์กรที่ไม่คุ้มกับการลงทุนในขณะเดียวกันองค์กรอาจจะต้องลงทุนเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อที่จะสรรหาคัดสรรฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทนทำให้องค์กรอาจต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์ที่อาจประเมินค่ามิได้

ดังนั้น สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ ก็คือ องค์กรจะมีแผนงานการดำเนินงานใดๆส่งเสริมพัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีการยึดมั่นผูกพันในงานขององค์กร และในขณะเดียวกันองค์กรก็ยังสามารถบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรที่ได้วางเอาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การยึดมั่นผูกพันในงานต่อองค์กรจะก่อให้เกิดความเชื่อและพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านที่ดีต่อองค์กรพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานขององค์กรซึ่งจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ในการปฏิบัติงานกับองค์กรและคนในองค์กรด้วยกันในระยะยาว สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ

ต่อทุกๆองค์กรและทุกๆธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนจำนวนมากทั้งต่อพนักงานภายในบริษัท และการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าภายนอกของบริษัท ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการให้บริการ ในประเทศไทยมีบริษัทธุรกิจประกันชีวิตอยู่ 24 บริษัท ในปี 2559 ซึ่งมีมูลค่าเบี้ยประกันสูงถึง 567,974 ล้านบาท แต่จะมีเพียง 3 บริษัท ที่มีสัดส่วนส่วนแบ่งตลาดมากกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ บริษัท เอไอเอ จำกัด มีสัดส่วนตลาดร้อยละ 20.03 บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนตลาดร้อยละ 17.51 และบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนตลาดร้อยละ 14.50 นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มของการเติบโตของแต่ละบริษัทธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่า ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจประเภทที่มีการแข่งขันสูง หนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อผลประกอบการและการเติบโตของบริษัทประกันชีวิต สิ่งนั้นคือ "พนักงาน" อันเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรธุรกิจเดินหน้าไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพราะการประกันชีวิตเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่อองค์กรบริษัทและพนักงานโดยภาพรวม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจของลูกค้าหรือคนในสังคมปัจจุบัน ดังนั้นการทำความเข้าใจเพื่อที่จะสร้างให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานขององค์กรนั้น จึงถือเป็นกลวิธีที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งขององค์กรเพื่อความแข็งแกร่งในการสร้างธุรกิจอย่างมั่นคงในระยะยาวต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อให้นำผลไปใช้ในการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครของประเทศไทย เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรของบริษัทในธุรกิจประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังเพิ่มศักยภาพและเตรียมความพร้อมพนักงานของบริษัทให้มีความร่วมมือกันเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีหนทางสู่เป้าหมาย (Path–Goal Theory) ของ House & Mitchell (1974) กล่าวว่า ผู้นำจะมีวิถีหนทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตามที่จะมุ่งสู่เป้าหมายให้ชัดเจนขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้นำแสดงพฤติกรรมด้วยการช่วยเหลือแนะนำ โดยการชี้นำทางหรือร่วมกำหนดเป้าหมายโดยเป็นผู้ให้การดูแลปรึกษา นอกจากนี้ผู้นำยังช่วยแก้ไขอุปสรรคขวางกั้นหนทางไปสู่เป้าหมาย และยังสามารถช่วยในการทำให้เป้าหมายมีความชัดเจน

นอกจากนี้ยังมี ทฤษฎีและแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership Theory) ของ Burn (1978) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับการตระหนักรู้ของทีมงาน โดยการยกระดับแนวความคิด ค่านิยมทางสังคมให้มีส่วนร่วมที่มากยิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแบบผู้นำพฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครและงานวิจัยของ กัลยาณี บัณฑิตชาติ (2557) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

2. วัฒนธรรมองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎี Z (Z Theory) ของ Ouchi (1991) กล่าวถึง การผสมผสานแนวคิดทั้งการบริหารจัดการงานแบบทางตะวันตก (สหรัฐอเมริกา) เรียกว่า ทฤษฎี A และการบริหารจัดการแบบกลุ่มทางตะวันออก (ญี่ปุ่น) เรียกว่า ทฤษฎี J เข้ามาซึ่งมีจุดเด่นที่แต่ต่างกันโดยรวมเน้นการทำงานในองค์กรระยะยาว ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความรับผิดชอบกันเป็นทีม

ในขณะเดียวกันยังมี ทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีสัมพัทธภาพระหว่างบุคคล (The Interpersonal Theory of Psychiatry) ของ Sullivan (1953) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมสภาพสังคมองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการปรับสร้างบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ของตัวเอง จนทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนตัวเองไปตามสภาพสังคมนั้น

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ สนารัตน์ กลิ่นชื่น (2556) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟแวร์ โดยมุมมองของบุคลากรทางด้านการพัฒนาซอฟแวร์และ งานวิจัยของ รัตนาภรณ์ วัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่องผลของโปแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา

3. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow’s Hierarchy of Need Theory) ของ Maslow (1970) กล่าวว่า มนุษย์แต่ละบุคคลมีศักยภาพมากพอที่จะพัฒนาตัวเอง มนุษย์จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นโดยไม่หยุดนิ่ง และแสวงหาความต้องการที่จะเข้าถึงตัวเอง ยอมรับตัวเองทั้งในส่วนดีส่วนด้อย รู้จักจุดอ่อน และจุดแข็งของตัวเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ของ Merrill & Merrill (2003) กล่าวว่า องค์ประกอบของชีวิตคนโดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการทำงาน 2) ด้านครอบครัว 3) ด้านเวลา 4) ด้านการเงิน และ5) ด้านสติปัญญา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่อิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์)และ งานวิจัยของ ภาวิณี แสนวัน (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสังคม ที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ความยึดมั่นผูกพันในงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวความคิด ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1960) กล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจที่รวมการจูงใจภายนอกและภายในไว้ด้วยกัน และได้จำแนกทฤษฎีในการบริหารงานมีอยู่ 2 คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม ซึ่งแต่ละแบบก็จะสัมพันธ์กับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two –Factor Theory) ของ Herzberg (1959) แนวคิดทัศนคติที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเพื่อประโยชน์สำหรับทุกๆคนโดยทำความเข้าใจอิทธิพลปัจจัยต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาเสนอแนะแนวคิดการจูงใจ ความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยจูงใจค้ำจุน (Maintenance Factors)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ธนาคาร ขันธพัต (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและ งานวิจัยของกันต์สุดา โกญจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลภาวะผู้นำ ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และข้อมูลระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งมีผลต่อพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยทำการสุ่มจากพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของ 4 บริษัท เนื่องจากทั้ง 4 บริษัท เป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีธุรกิจอันดับต้นๆในประเทศไทย (บริษัทประกันชีวิตที่ดีที่สุด 10 แห่งในประเทศไทย, 2560) และมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่

1. บริษัท เอไอเอ จำกัด
2. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบริษัทละ 100 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานประจำของบริษัทประกันชีวิตทั้ง 4 บริษัทข้างต้น โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลภาวะผู้นำ

1.3.3.1.2 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร

1.3.3.1.3 ข้อมูลความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

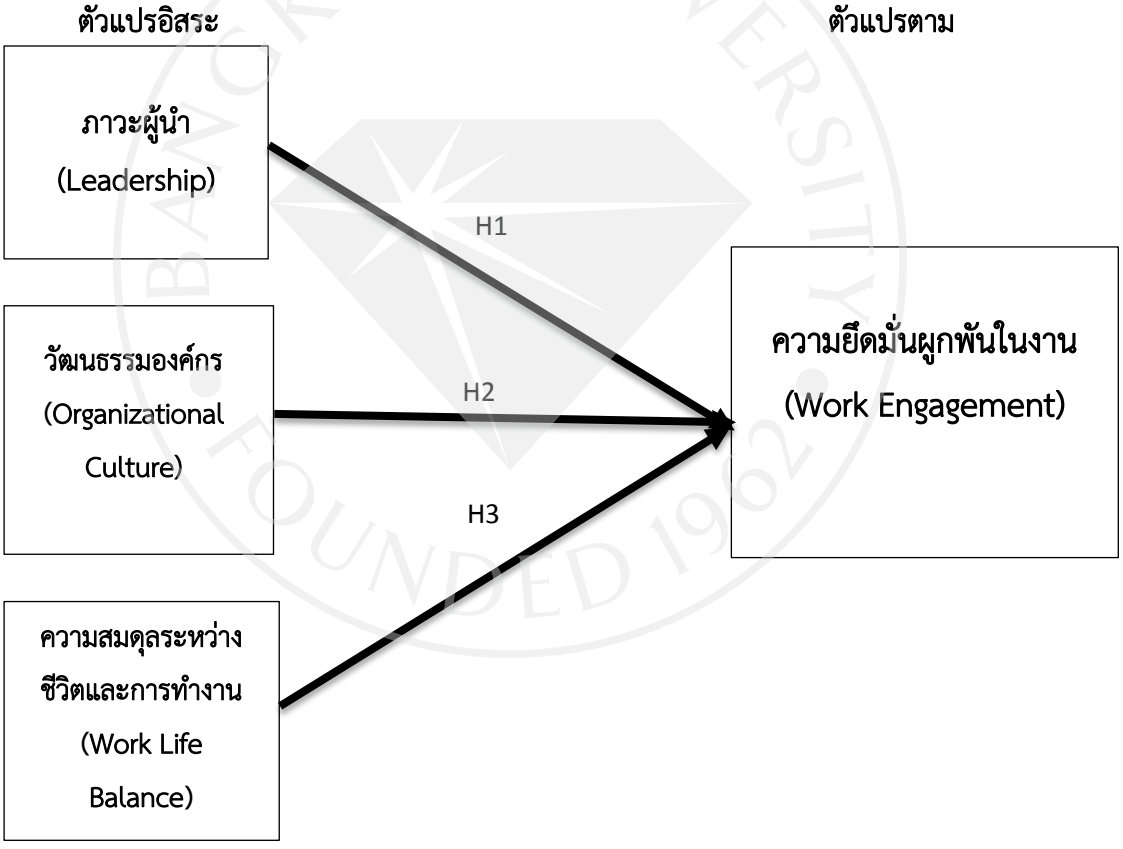
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ข้อมูลด้านระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มโดย กลุ่ม1 คือข้อมูลภาวะผู้นำ กลุ่ม2 คือข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร กลุ่ม3 คือข้อมูลความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลความยึดมั่นผูกพันในงานของของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดและสมมุติฐานการวิจัย



1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 อิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

คำนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1.5.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง บทบาทของผู้นำในองค์กรใดๆ ที่ได้มีการสร้างแนวทางการปฏิบัติ แบ่งปันแนวคิดวิสัยทัศน์นั้นให้กับผู้อื่นๆ เพื่อนำไปปฏิบัติตามและสร้างความน่าเชื่อถือความศรัทธาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การให้ข้อมูลความรู้และวิธีการในการตระหนักถึงวิสัยทัศน์ ที่ซึ่งต้องการความคิดการดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขสถานการณ์ที่ยากลำบากให้สำเร็จลุล่วง

1.5.2 วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) หมายถึง คุณค่า และพฤติกรรมที่ถูกสร้างขึ้นและนำไปสู่ความเป็นเอกลักษณ์และสภาพแวดล้อมทางจิตใจต่อสังคมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งรวมถึงความคาดหวัง ประสบการณ์ แนวคิดทางปรัชญา และค่านิยมของผู้คนในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันและแสดงออกมาในรูปของการทำงานทั้งทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอกและความคาดหวังในอนาคตที่จะยึดถือปฏิบัติกันจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ

1.5.3 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) หมายถึง แนวทางวิธีการที่ช่วยให้พนักงานขององค์กร สามารถปรับสมดุลชีวิตส่วนตัวและการทำงานให้มีความสมดุลของชีวิตในการทำงานได้อย่างลงตัว โดยมีแนวทางให้พนักงานในองค์กรได้มีการแบ่งเวลาในการจัดลำดับความสำคัญและรักษาความสมดุลโดยการจัดสรรเวลาให้กับครอบครัว สุขภาพ และการพักผ่อน ไปพร้อมกับการทำงาน เป็นแนวคิดที่สำคัญในโลกของธุรกิจยุคใหม่ ช่วยกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานในความความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กรบริษัทนั้นๆ

1.5.4 ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะทางด้านอารมณ์และความคิดเชิงบวกที่พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกต่อการทำงานในองค์กรของตนเองซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและระดับความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและผลสำเร็จ ซึ่งจะนำมาซึ่งความขยันขันแข็งกระตือรือร้นและทุ่มเทในการทำงาน รวมถึงมีความรู้สึกเชื่อมโยงกับงานขององค์กรจนไม่สามารถแยกตนเองออกจากการทำงานได้

1.5.5 บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง บริษัทประกันชีวิตทั้ง 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เอไอเอ จำกัด บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

1.5.6 พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันชีวิตทั้ง 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เอไอเอ จำกัด บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และบริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน อันได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

1.6.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ปรับใช้ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเพื่อเป็นนำไปสู่การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นของความยึดมั่นผูกพันในงานในที่สุด

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจประกันภัย

2.2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตเริ่มกิจการเข้าสู่ประเทศไทยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยเคยได้มีการรับสั่งเมื่อได้มีการติดต่อสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากต่างประเทศว่า ควรจะประกันการขนส่งระหว่างเดินทางในเรือ นอกจากนี้เอกสารและหนังสือพิมพ์ในรัชกาลที่ 5 ทำให้ทราบว่าหลังจากที่พระองค์เสด็จกลับจากประพาส ประเทศอินเดีย ไม่นานนักทางประเทศอังกฤษได้จัดส่งคณะทูตการพาณิชย์มาประเทศไทยเพื่อเข้าเฝ้าพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อขอบังคมทูลพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยรับประกันชีวิตของประชาชน ผู้ที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้เข้าร่วมธุรกิจประกันชีวิตในฐานะเป็นคนไทยคนแรกที่ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ “สมเด็จเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์” ทรงพระนามเดิมเรียกกันว่า “ช่วง บุนนาค” ซึ่งได้รับการโปรดเกล้าฯแต่งตั้งเป็นผู้สำเร็จราชการแผ่นดิน โดยเป็นที่ทราบกันว่าสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์เป็นผู้จุดประกายและทรงอนุญาตให้ผู้ประกอบการชาวต่างชาติพร้อมคณะฑูตพาณิชย์เข้ามาขยายกิจการธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ในขณะนั้นสมเด็จเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เป็นผู้ถือกรมธรรม์ระกันชีวิตแบบแรกที่เข้ามาเมืองไทย มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “ทอนไทน์”(Tonetine) ของบริษัทเอควิตาเบิลประกันภัยของประเทศอังกฤษ ความน่าสนใจของกรมธรรม์แบบนี้อยู่ที่การจ่ายเงินปันผลจากกำไรของบริษัท เมื่อครบเวลาที่กำหนดให้ อาจจะเป็นช่วงระยะเวลา 5ปี 10ปี 15ปี หรือ 20ปี ตามแต่ผู้เอาประกันจะเลือกและในระยะเวลา

ต่อมาเหล่าบรรดาเจ้านายและข้าราชการผู้ใหญ่ต่างก็เป็นผู้เอาประกันจนมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การประกันชีวิตแบบทอนไทน์เมื่อ 100 กว่าปีที่ผ่านมานั้นได้กลายเป็นพื้นฐานรูปแบบเบี้ยประกันการณาปนกิจสงเคราะห์ในเวลาต่อมา

ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ธุรกิจประกันภัยส่วนมากที่ดำเนินการโดยชาวต่างชาติหยุดชะงัก จากนั้นมามีนักธุรกิจผู้ประกอบการชาวไทยได้เข้ามามีส่วนรวมในการดำเนินธุรกิจประกันภัยและประกันชีวิต และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทางภาครัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจประกันภัยที่มีมาอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาธุรกิจประกันภัยซึ่งมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และต่อมายังได้กำหนดให้วันที่ 31 กรกฎาคม ของทุกปี เป็นวันประกันชีวิตแห่งชาติ อีกด้วย

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

ทฤษฎีหนทางสู่เป้าหมาย (Path–Goal Theory) ของ House & Mitchell (1974) กล่าวว่า ผู้นำจะมีวิถีหนทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตามที่จะมุ่งสู่เป้าหมายให้ชัดเจนขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้นำแสดงพฤติกรรมด้วยการช่วยเหลือแนะนำ โดยการชี้นำทางหรือร่วมกำหนดเป้าหมายโดยเป็นผู้ให้ให้คำปรึกษา นอกจากนี้ผู้นำยังช่วยแก้ไขอุปสรรคขวางกั้นหนทางในการไปสู่เป้าหมาย และยังสามารถช่วยในการทำให้เป้าหมายมีความชัดเจน องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีหนทางสู่เป้าหมาย มีดังนี้

1. พฤติกรรมผู้นำ (Leader Behaviours)
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของคนในบังคับบัญชา (Subordinate Characteristics)
3. คุณลักษณะของงาน (Task Characteristics)
4. การจูงใจ (Motivation)

พฤติกรรมของผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำจะเป็นสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับทีมงานและผู้ร่วมงาน มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (Directive Leadership) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำที่จะปฏิบัติต่อทีมงานและผู้ร่วมงาน ด้วยการใช้คำสั่งเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อบ่งบอกถึงแผนงานเป้าหมายให้รับทราบ บอกกำหนดตารางเวลาการทำงานให้รับรู้ พร้อมกับกฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงานให้แก่ทีมงานและผู้ร่วมงาน

3. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ (Achievement –Oriented leadership) เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำกำหนดแผนงานเป้าหมายที่ท้าทาย สร้างมาตรฐานด้านความเป็นเลิศ พร้อมสร้างความมั่นใจให้แก่ทีมงานและผู้ร่วมงาน เพื่อให้สำเร็จในมาตรฐานที่สูง

4. ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม (Participative Leadership) เป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่อทีมงานและผู้ร่วมงานด้วยการขอคำปรึกษา โดยให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นก่อนที่จะมีการตัดสินใจ

ทฤษฎีและแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ของ Burn (1978) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับการตระหนักรู้ของทีมงาน โดยการยกระดับแนวความคิด ค่านิยมทางสังคมให้มีส่วนร่วมที่มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ใน 3 รูปแบบ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่องานกับทีมงานและผู้ร่วมงานเพื่อร่วมกันมีผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและทีมงานมีความต้องการอยู่ในระดับขั้นแรกตามทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow’s Need Hierarchy Theory)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่องานกันกับทีมงานและผู้ร่วมงานจนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งผู้นำ รวมถึงทีมงานและผู้ร่วมงาน โดยเปลี่ยนทีมงานและผู้ร่วมงานไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม หมายถึง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของทีมงานและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการขอทีมงานให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ทีมงานและผู้ร่วมงานโดยรวม เกิดจิตสำนึกแนวคิดถึงการยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรม เช่น อิสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค การสร้างสรรค์และความมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริงเมื่อได้ยกระดับความประพฤติและความปรารถนาเชิงจริยธรรมของผู้นำ รวมถึงทีมงานและผู้ร่วมงานให้สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยรวม สร้างจิตสำนึกให้ทีมงานเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิมตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ผู้นำทั้งสามลักษณะตามทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ของ Burn (1978) กล่าวถึงลักษณะเป็นแกนลักษณะต่อเนื่อง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ซึ่งจะต่อเชื่อมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรมต่อไป

กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไท กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.985 จากนั้นแจกแบบสอบถามกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไทกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิตแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t–test (t–test for Independent Sample) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One–Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least–Significant Difference: LSD) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบของผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุดและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กัลยาณี บัณฑิตชาติ (2557) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตราด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูที่ปฏิบัติหน้าที่การสอนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำนวน 140 คน โดยการสุ่มแบบชั้นตามขนาดโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง 0.30-0.84 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดนวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's test) ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบใช้อำนาจ อยู่ในระดับปานกลาง 2) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามวุฒิการศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา 3) การเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมแตกต่างกันตามขนาดของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

ทฤษฎี Z (Z Theory) ของ Ouchi (1991) กล่าวถึง การผสมผสานแนวคิดทั้งการบริหารจัดการงานแบบกลุ่มทางตะวันตก (สหรัฐอเมริกา) เรียกว่า "ทฤษฎี A" และการบริหารจัดการงานแบบกลุ่มทางตะวันออก (ญี่ปุ่น) เรียกว่า "ทฤษฎี J" เข้ามาซึ่งมีจุดเด่นที่แตกต่างกันแล้วตั้งชื่อว่า "ทฤษฎี Z" โดยมีลักษณะที่สำคัญของทฤษฎี Z ดังนี้

1. ระยะเวลาจ้างงานระยะยาว เป็นไปตลอดชีพ (Lifetime Employment) ไม่มีข้อผูกมัดหรือเงื่อนไขทางสังคม ที่ทำให้พนักงานจะย้ายงานไม่ได้หรือลำบากใจ ย้ายงานอย่างในญี่ปุ่น

2. การประเมินและเลื่อนตำแหน่ง (Slow Evaluation and Promotion) การเลื่อนขั้นเป็นไปอย่างเร็วปานกลาง แต่จะไม่ช้าขนาด 10 ถึง 15 ปี ระยะเวลาเลื่อนขั้นต่าง ๆ จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม แต่การมีเวลาทิ้งช่วงช่วยให้พนักงานได้เห็นผลประโยชน์ และการประเมินผลงานของแผนงานระยะกลางและระยะยาว

3. ลักษณะงานอาชีพ (Non Specialized Career Paths) แนวทางอาชีพกึ่งเฉพาะด้าน เพราะไม่ถึงกับต้องหมุนเวียนไปทำงานทุก ๆ อย่างในบริษัท หรือกระทั่งไปทำบริษัทอื่นในเครือหรือสาขาอื่น แต่เปิดโอกาสให้พนักงานของตนได้มีประสบการณ์ในสายงานหนึ่ง ตั้งแต่การออกแบบ การ

ผลิต และกระทั่งการวางตลาด ประสบการณ์เหล่านี้ช่วยให้เกิดความพอใจที่จะอยู่ในบริษัทนั้นมากยิ่งขึ้น

4. การบริหารมีระบบการควบคุมที่ไม่มีรูปแบบ (Implicit Control Mechanisms) เป็นการควบคุมการบริหารแบบอเมริกัน ใช้ระบบ MBO กลไกการควบคุมงานอยู่ในจุดสมดุล ระหว่างแบบทางตรงและแบบทางอ้อม โดยสร้างให้เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจ (trusts) ขึ้นในองค์กร

5. การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Consensual Decision Making) มีทั้งแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจ โดยมีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องก่อน และคนที่รับผิดชอบจะเป็นคนตัดสินใจเองในที่สุด

6. การทำงานและมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร มีอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพเท่าเทียมกัน ยึดหลัก ซื่อสัตย์ต่อกัน (Trust) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Subtlety) ความใกล้ชิดและเป็นกันเอง (Intimacy) ไม่เน้นถึงการปฏิบัติต่อกันในระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา โดยเพิ่มความเอาใจใส่ต่อบุคคลใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น และเน้นการประสานงานกันในระหว่างคนในระดับเดียวกันให้ทุก ๆ คนปฏิบัติต่อกันในฐานะ คนกับคน มิใช่ในฐานะ เจ้านายกับลูกน้อง

ในขณะที่ ทฤษฎี A เป็นทฤษฎีว่าด้วยการบริหารกลุ่มทางตะวันตกโดยยึดประเทศอเมริกาเป็นหลัก ซึ่งให้หลักการว่า การบริหารจัดการแบบนี้ ต้องอาศัยการจัดการจากพื้นฐานของบุคคล ของผู้บริหารที่เกิดขึ้นในอดีต ซึ่งในทฤษฎีนี้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1.) ปัจเจกบุคคล (Individualism) คือ การที่สังคมอเมริกันเป็นสังคมแบบแยกตัว ซึ่งจะมีความรับผิดชอบต่อตัวเองมาแต่อดีต และเมื่อคนต่างชาติโดยเฉพาะคนตะวันออกเข้าไปอาศัยในอเมริกันก็จะสังเกตว่า คนอเมริกันเป็นคนโดดเดี่ยว ไม่สุงสิงกับใคร สังคมแบบ Individualism ส่งผลให้เกิดบุคลากรทีมงานพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานในหน่วยงานสูง แต่ก็เกิดผลเสียคือไม่เกิดความผูกพันในองค์กรแต่อย่างใด

2.) การจ้างงานในระยะสั้น (Short Term Employment) คือ คนอเมริกันมักไม่มีความผูกพันในครอบครัว ในที่ทำงาน พร้อมเสมอที่ออกจากงาน ย้ายงาน จึงมักมีบริการให้เช่าสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมองว่าต้นทุนในการขนย้ายเฟอร์นิเจอร์เมื่อย้ายงาน ออกจากบ้าน จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าค่าเช่า

3.) การตัดสินใจส่วนบุคคล (Individual Decision Making) มีสูง มีความมั่นใจในการตัดสินใจ กล้าตัดสินใจ ทำให้ผู้บริหารไม่ต้องไปดูแลอย่างใกล้ชิด ผลเสียคือ ขาดการทำงานเป็นทีม

ส่วนทฤษฎี J เป็นทฤษฎีว่าด้วยการบริหารกลุ่มทางตะวันออกโดยยึดประเทศญี่ปุ่นเป็นหลัก ซึ่งให้หลักการว่าเป็นแนวความคิดการจัดการขององค์กรญี่ปุ่นพนักงานจะมีบทบาทส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อองค์กรสูง ซึ่งในทฤษฎีนี้มีหลักสำคัญ 2 ประการคือ

1. การจ้างงานตลอดชีวิต (Lifetime Employment) คือ มีการเลื่อนตำแหน่ง มีความผูกพันกัน ดังนั้นการเลี้ยงดูพนักงานทีมงานแบบญี่ปุ่นจะส่งเสริมให้มีการฝึกงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่

ผลเสียคือ ต้องเลี้ยงพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำไว้ในหน่วยงานจนตลอดชีวิตด้วยเช่นกัน อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวได้

2. การตัดสินที่ต้องได้รับการยอมรับจากที่ประชุม (Consensus Decision Making) ซึ่งเป็นผลดีโดยรวม แต่ผลเสีย คือ อาจเกิดความล่าช้าในการดำเนินการทำให้ไม่ทันต่อสถานการณ์

ทฤษฎีสัมพัทธภาพระหว่างบุคคล (The Interpersonal Theory of Psychiatry) ของ Sullivan (1953) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมสภาพสังคมองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการปรับสร้างบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ของตัวเอง จนทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนตัวเองไปตามสภาพสังคมนั้นโดยมีแนวคิดที่สำคัญดังนี้

1. โครงสร้างบุคลิกภาพ พันธุกรรมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตและความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการสร้างบุคลิกภาพ โครงสร้างบุคลิกภาพจึงเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลที่มีความสัมพันธ์ด้วยอาจมีชีวิตอยู่จริงหรือเป็นบุคคลในฝัน ในเทพนิยาย หรือเป็นบุคคลเด่น ๆ โดยมีความเชื่อว่าบุคลิกภาพเป็นการทำงานประสานกันระหว่าง การแปรเปลี่ยนพลัง (Dynamics) การสร้างภาพบุคคล(Personification) และกระบวนการคิด (Cognitive Process)

1.1. การแปรเปลี่ยนพลัง (Dynamics) เป็นกระบวนการปรับตัวของบุคคล ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้อื่นแล้วแสดงพฤติกรรม ตอบสนองความต้องการของผู้อื่น ทั้งที่อาจไม่ได้ต้องการตามนั้น การเรียนรู้เหล่านี้เริ่มต้นตั้งแต่วัยเด็ก เช่น การแกล้งน้องเป็นสิ่งไม่ดี เด็กจะไม่ทำ หรือ การยกมือไหว้ผู้ใหญ่เป็นสิ่งดี เป็นต้น ซึ่งจะค่อยๆหลอมรวมเป็นบุคลิกภาพ โดยเชื่อว่า ศูนย์กลางการผันแปรอยู่ที่ระบบตน (Self System) อันเป็นระบบของการสร้างภาพตนเอง ทำให้รับรู้ตนเองใน 3 ลักษณะ คือ

1.1.1 ภาพตนเองที่ว่า “ฉันดี” (Good Me) ซึ่งเป็นผลของประสบการณ์ที่รับการยอมรับจากกาอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ที่ให้ความรู้สึกรักใคร่ อบอุ่น เอาใจใส่ ห่วงใย ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.1.2 ภาพตนเองที่ว่า “ฉันเลว” (Bad Me) เป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการได้การอบรมเลี้ยงดูแบบทอดทิ้ง ไม่เอาใจใส่ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ จึงทำให้เด็กเกิดความไม่พอใจ

1.1.3 ภาพตนเองที่ว่า “ไม่ใช่ฉัน” (Not Me) เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูแบบขู่เข็ญหรือทำให้หวาดกลัวอย่างรุนแรงทำให้เกิดความวิตกกังวลสูง จึงแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงปฏิเสธว่า “ไม่ใช่ฉัน”เพราะเป็นสิ่งที่เด็กไม่ต้องการรับรู้

1.2 การสร้างภาพบุคคล (Personification) เป็นภาพที่บุคคลวาดขึ้นจากการที่ตนได้ไปสัมพันธ์กับคนอื่นภาพเหล่านี้อาจเป็นภาพของตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งเป็นภาพที่ถูกต้องหรือไม่ก็ได้ เมื่อ

ภาพเป็นที่ติดตาแล้วก็ยากต่อการเปลี่ยนแปลงและยังมีแนวโน้มที่จะถ่ายโอนไปยังบุคคลอื่นด้วย เช่น ภาพแม่ดีใจ อาจมองว่าผู้หญิงที่เป็นแม่ใจดีทุกคน เป็นต้น

1.3 กระบวนการคิด (Cognitive Process) เชื่อว่ากระบวนการคิดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างบุคลิกภาพเขาได้แบ่งกระบวนการคิดออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.3.1 โปรโตทาซิก (Prototaxic) เป็นกระบวนการคิดของทารกที่ยังไม่ได้ปรุงแต่ง รับรู้สิ่งต่างๆอย่างไม่เฉพาะเจาะจง ไม่เข้าใจความหมาย ผ่านไปแล้วผ่านไปเลย ไม่ตระหนักถึงการดำรงอยู่ของสิ่งนั้น

1.3.2 พาราทาซิก (Parataxic) เมื่อเด็กพัฒนาความคิดสูงขึ้นจะเริ่มเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆทั้งจริงบ้างไม่จริงบ้างปนกันไป แต่ความคิดของเด็กถือว่าสิ่งที่คิดนั้นเป็นจริง เช่น โดราเอมอน เป็นต้น ความคิดดังกล่าวจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของบางคนในอนาคต เป็นต้น

1.3.3 ซินทาซิก (Syntaxic) เมื่อเด็กมีความสามารถทางภาษาเพิ่มขึ้นถึงขั้นใช้สัญลักษณ์แล้ว สภาพความเป็นจริงกับความจริงมากขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ สื่อสารกับผู้อื่นได้เข้าใจ

2. การพัฒนาบุคลิกภาพ ได้มีการแบ่งการพัฒนาบุคลิกภาพตามประสบการณ์เป็น 7 ขั้น คือ

2.1 ขั้นทารก (Infancy) อายุแรกเกิด -18 เดือน วัยนี้จะมีความสุข กับการใช้ปากในการตอบสนองความต้องการอาหารของตนเองด้วยการดูดหรือการเคลื่อนไหวร่างกายด้วยการใช้ประสาทตาสัมผัสกับมือในการดูดนิ้วตนเอง

2.2 ขั้นวัยเด็ก (Childhood) อายุ 18 เดือน - 5 ปี เป็นระยะที่เริ่มหัดพูด ฝึกออกเสียงได้ชัดเจน เริ่มมีเพื่อนและต้องการให้ผู้อื่นยอมรับสถานภาพของตนเอง

2.3 ขั้นวัยเยาว์ (Juvenile Era) อายุระหว่าง 5-12 ปี เป็นวัยที่เข้าโรงเรียน พัฒนาการทางร่างกายเร็วมากเริ่มรู้จักสังคม มีการร่วมมือและแข่งขัน เรียนรู้ที่จะควบคุมตนอง

2.4 ขั้นก่อนวัยรุ่น (Pre- Adolescence) อายุ 11-13 ปี เริ่มมีวุฒิภาวะทางเพศ มีการกล้าแสดงออกมากขึ้นและยังต้องการความเท่าเทียมกับผู้ใหญ่

2.5 ขั้นวัยรุ่นตอนต้น (Early Adolescence) อายุระหว่าง 13- 17 ปี เป็นวัยที่มีความพอใจในเรื่องเพศ ต้องการคบเพื่อนเดียวกันและต่างเพศ ต้องการความเป็นอิสระไม่อยากพึ่งพาใคร

2.6 ขั้นวัยรุ่นตอนปลาย (Late Adolescence) อายุ 17-19 ปี ร่างกายเจริญเต็มที่ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้และเข้าใจตนเอง เรียนรู้บทบาทในสังคมได้ดี

2.7 ขั้นวัยผู้ใหญ่ (Adulthood) อายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นวัยที่มีพัฒนาการทุกอย่างสมบูรณ์เต็มที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นสร้างหลักฐาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

สนารัตน์ กลิ่นชื่น (2556) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟแวร์ โดยมุมมองของบุคลากรทางด้านการพัฒนาซอฟแวร์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่

จะค้นหาว่าวัฒนธรรมองค์การด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการใช้วิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์ งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากหน่วยตัวอย่าง 147 คน ที่ทำงานอยู่ในบริษัทให้คำปรึกษาและการจัดหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ในปี พ.ศ. 2554 ผลวิจัยนี้พบว่า 1) การทำงานเป็นทีมและนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อการใช้วิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์ในทุกด้าน 2) การแข่งขันเชิงรุกมีอิทธิพลต่อโครงสร้างองค์การและวิธีปฏิบัติเชิงบริหาร และตัววัด 3) การใส่ใจใน 4) รายละเอียดมีอิทธิพลต่อตัววัด และ 4) การให้ความสำคัญกับผลงานมีอิทธิพลต่อมาตรฐานและขั้นตอนวิธี และการควบคุมกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ จากการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์แต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวแปรวัฒนธรรมองค์การดัง กล่าวทุกตัวมีอิทธิพลพร้อม ๆ กัน จากผลการวิจัยนี้องค์การทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการพัฒนา และตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์การด้านการทำงานเป็นทีมด้านนวัตกรรม ด้านการแข่งขัน เชิงรุก ด้านการใส่ใจในรายละเอียด และด้านการให้ความสำคัญกับผลงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้วิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์ อย่างไรก็ตามการค้นพบนี้จำกัดอยู่ในกลุ่มบุคลากรทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทย เพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปีเท่านั้น

รัตนาภรณ์ วัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่องผลของโปแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพสำหรับผู้สูงอายุต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา จำนวน 28 ราย ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ กลุ่มละ 14 ราย กลุ่มเปรียบเทียบได้รับการดูแลตามปกติ กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้งสองกลุ่มก่อนการทดลองและหลังการทดลอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และแบบประเมินความพึงพอใจในชีวิต ที่มีค่าความเชื่อมั่นของครอนบาคเท่ากับ 0.86 และ 0.85 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า หลังการทดลอง คะแนนเฉลี่ยสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในชีวิต ในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$ การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพสา หรับผู้สูงอายุสามารถทำให้ผู้สูงอายุมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสร้างความพึงพอใจในชีวิตดีขึ้น ดังนั้นพยาบาลในสถานสงเคราะห์คนชราหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประยุกต์ใช้โปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพสา หรับผู้สูงอายุเพื่อสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy& Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

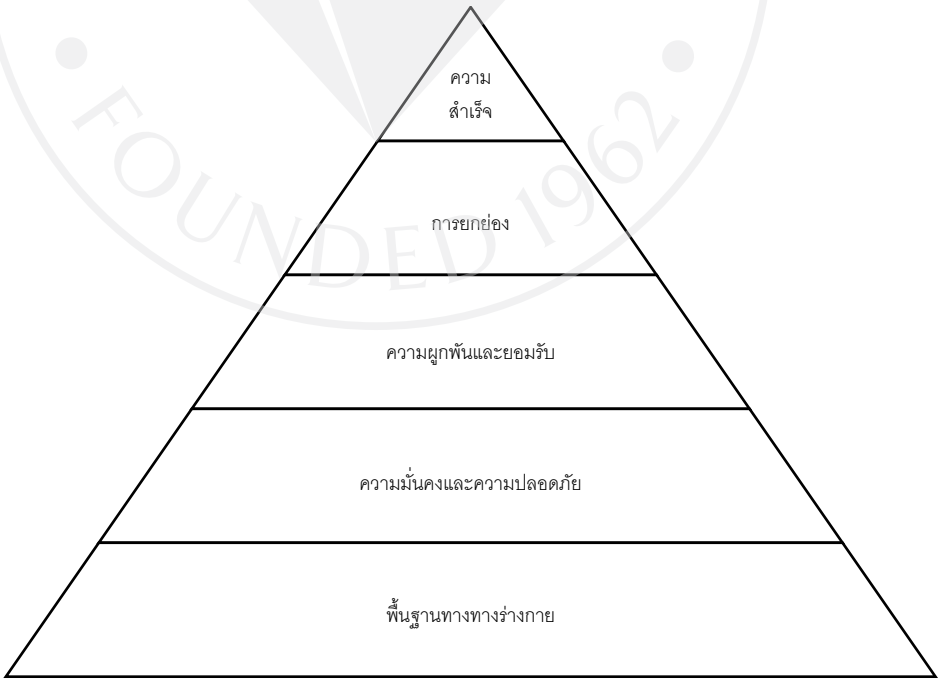
1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4. ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้น คือ

ภาพที่ 2.1: ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



4.1 ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า

ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนองความต้องการ เหล่านี้ ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

4.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกข่มเข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

4.3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นยอมรับ และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อนไม่ต้องการรู้สึกเหงาและอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสันทนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

4.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ทีมีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

4.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้นกระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

Maslow กล่าวถึง ลำดับของความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจ

กับความต้องการขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของ Merrill & Merrill (2003) กล่าวว่าองค์ประกอบของชีวิตคนทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการทำงานหมายถึงหน้าที่การงานหรืออาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

2. ด้านครอบครัวเป็นการสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จที่ช่วยผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม

3. ด้านเวลาเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุกๆอย่างของชีวิตดังนั้นทุกคนต้องทำให้เกิดสมดุลกับด้านอื่นๆของชีวิต

4. ด้านการเงินเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคตและเกี่ยวข้องกับการทำงานครอบครัวและเวลา

5. ด้านสติปัญญาเนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่งสิ่งที่เราควรต้องทำคือการพัฒนาด้านสติปัญญาและการสร้างสมดุลให้กับชีวิตเพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้านและทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่อิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งน้ำมันปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์) จำนวน 220 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อความหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาวิณี แสนวัน (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษา การศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสังคม ที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขต

กรุงเทพมหานครงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและ3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้ระดับความเชื่อมั่น 0.879 และแจกกับพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด5 เขต จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภทคือสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลโดยภาพรวมมีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครยกเว้น เพศ สถานภาพสมรส และจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ สำหรับปัจจัยการทำงาน โดยภาพรวมมีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยด้านสังคมโดยภาพรวมมีผลต่อระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานยกเว้นการสื่อสารทางสังคม

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีละงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1960) กล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่ง ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการจูงใจที่รวมการจูงใจภายนอกและภายในไว้ด้วยกัน และได้จำแนกทฤษฎีในการบริหารงานมีอยู่ 2 คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม ซึ่งแต่ละแบบมีความเชื่อดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบที่จะทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงาน (ถ้าสามารถทำได้)

2. เนื่องจากการไม่ชอบที่จะทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกบังคับ หรือควบคุมให้ทำงาน สั่งการและใช้วิธีการถูกลงโทษ เพื่อให้นำศักยภาพและความพยายามมาใช้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร

3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการถูกชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ มีความพยายามจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ในขณะเดียวกันต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อทำให้ทีมงานผู้ร่วมงานได้ใช้ความพยายามศักยภาพให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎี X (Theory X) คือ คนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองความพอใจ

2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ

4. ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y (Theory Y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสม ท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ดังนั้น ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ โดยชี้ให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเอง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างบรรยากาศสภาวการณ์ที่จะทำให้ทีมงานพนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารงานนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาก็พูดเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two –Factor Theory) ของ Herzberg (1959) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ได้มีการศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานที่ความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำประกอบไปด้วย

1.1 ความสำเร็จในชีวิต (Achievement)

1.2 การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition)

1.3 งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.4 งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement)

1.5 ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself)

1.6 งานมีความสุข (Growth)

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) หรือ ปัจจัยจูงใจค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดแรงจูงใจให้พอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นได้ ประกอบไปด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารที่ดี

2.2 กระบวนการติดต่อสั่งการในงานที่ดี

2.3 ความสัมพันธ์กับพนักงานและผู้ร่วมงานที่ดี

2.4 เงื่อนไขการทำงานที่ดี

2.5 รายได้ผลตอบแทนดีสมเหตุสมผล

2.6 ความสัมพันธ์ต่อการเป็นทีมร่วมกัน

2.7 การมีชีวิตครอบครัวและส่วนตัวที่ดี

2.8 สภาพแวดล้อมโดยรอบที่ดี

2.9 สถานะภาพการทำงานของพนักงานในที่ทำงาน

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ

ธนาคาร ขันธพัต (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความน่าเชื่อถือของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.970 และ แจกกับผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจากการศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง

ประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กรและด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กันต์สุดา โกญจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย)จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 2) กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 3) การรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยตามลำดับดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลภาวะผู้นำ ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และข้อมูลระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. สถานภาพสมรส	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. ระยะเวลาการทำงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
6. รายได้ต่อเดือน	ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

3.1.1.3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

3.1.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน มีการวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน มีการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้ได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.953

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ภาวะผู้นำ	10	0.871
2. วัฒนธรรมองค์กร	10	0.879
3. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	10	0.754
4. ความยึดมั่นผูกพันในงาน	10	0.915
รวม	**40**	**0.953**

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยทำการสุ่มจากพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของ 4 บริษัท เนื่องจากทั้ง 4 บริษัท เป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีธุรกิจอันดับต้นๆในประเทศไทย และมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. บริษัท เอไอเอ จำกัด
2. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

4. บริษัท พรูเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน ±5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง บริษัทละ 100 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 4 บริษัทข้างต้น โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรางานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานรายได้ต่อเดือนผลการวิเคราะห์พบว่าค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศหญิง	282	70.5
อายุระหว่าง 25-35 ปี	209	52.3
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	325	81.3
สถานภาพโสด	226	56.5
ระยะเวลาทำงานระหว่าง 3-6 ปี	120	30.0
รายได้ต่อเดือนระหว่าง15,001-25,000 บาท	143	35.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 282 คนคิดเป็นร้อยละ70.5 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 209 คนคิดเป็นร้อยละ52.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 325 คนคิดเป็นร้อยละ81.3 สถานภาพโสดจำนวน 226 คนคิดเป็นร้อยละ56.5 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 3-6 ปีจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ30.0 รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาทจำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ35.8

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
ภาวะผู้นำ	3.72	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กร	**ค่าเฉลี่ย** ($\bar{X}$)	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	**แปลค่า**
วัฒนธรรมองค์กร	3.76	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	**ค่าเฉลี่ย** ($\bar{X}$)	**ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	**แปลค่า**
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	3.40	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลค่า
ระดับความยึดมั่นผูกพันในงาน	3.78	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติกาวิจัยดังนี้

4.2.1สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานฯ ประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
ภาวะผู้นำ	0.799	26.501	0.000*

R^2=0.638, F-Value=702.318, N=400 ,P-value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของภาวะผู้นำ มีอิทธิพลร้อยละ 79.9 มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กร	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
วัฒนธรรมองค์กร	0.819	28.432	0.000*

R^2=0.670, F-Value=808.362, N=400 ,P-value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 81.9 มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.604	15.138	0.000*

R^2=0.365, F-Value=229.153, N=400 ,P-value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 60.4 มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมุติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 282 คนคิดเป็นร้อยละ 68.8 อายุระหว่าง 25-35 ปีจำนวน 209 คนคิดเป็นร้อยละ52.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 325 คนคิดเป็นร้อยละ81.3 สถานภาพโสดจำนวน 226 คนคิดเป็นร้อยละ56.5 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 3-6 ปีจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ30.0 รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาทจำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ35.8

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อความยึดมั่นในงานมีระดับความคิดมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมีระดับความคิดมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพล

ของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมีระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 พบว่าภาวะผู้นำ มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีหนทางสู่เป้าหมาย (Path–Goal Theory) ของ House & Mitchell (1974) กล่าวว่า ผู้นำจะมีวิถีหนทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตามที่จะมุ่งสู่เป้าหมายให้ชัดเจนขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้นำแสดงพฤติกรรมด้วยการช่วยเหลือแนะนำ โดยการชี้นำทางหรือร่วมกำหนดเป้าหมายโดยเป็นผู้ให้การดูแลปรึกษา นอกจากนี้ผู้นำยังช่วยแก้ไขอุปสรรคขวางกั้นหนทางไปสู่เป้าหมาย และยังสามารถช่วยในการทำให้เป้าหมายมีความชัดเจน รวมถึงทฤษฎีและแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership Theory) ของ Burn (1978) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับการตระหนักรู้ของทีมงาน โดยการยกระดับแนวความคิด ค่านิยมทางสังคมให้มีส่วนร่วมที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ภาวะผู้นำ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แบบของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำ ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ภาวะผู้นำสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี บัณฑิตชาติ (2557) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด มีผลต่อการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 พบว่าวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎี Z (Z Theory) ของ Ouchi (1991) กล่าวถึง การผสมผสานแนวคิดทั้งการบริหารจัดการงานแบบทางตะวันตก (สหรัฐอเมริกา) เรียกว่า ทฤษฎี A และการบริหารจัดการแบบกลุ่มทางตะวันออก (ญี่ปุ่น) เรียกว่า ทฤษฎี J เข้ามาซึ่งมีจุดเด่นที่แต่ต่างกันโดยรวมเน้นการทำงานในองค์กรระยะยาว ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความรับผิดชอบกันเป็นทีม รวมถึงทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีสัมพัทธภาพระหว่างบุคคล (The Interpersonal Theory of Psychiatry) ของ Sullivan (1953) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมสภาพสังคมองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการปรับสร้างบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ของตัวเอง จนทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนตัวเองไปตามสภาพสังคมนั้น นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กร ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สนารัตน์ กลิ่นชื่น (2556) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟแวร์ โดยมุมมองของบุคลากรทางด้านการพัฒนาซอฟแวร์ ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรทางด้านการทำงานเป็นทีม ด้านนวัตกรรม ด้านการแข่งขันเชิงรุก ด้านการให้ความสำคัญกับผลงาน และด้านการใส่ใจในรายละเอียดมีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟแวร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ วัฒนา (2557) ได้ศึกษาเรื่องผลของโปแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา ผลวิจัยพบว่าโปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพสำหรับผู้สูงอายุสามารถทำให้ผู้สูงอายุมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสร้างความพึงพอใจในชีวิตดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นพยาบาลในสถานสงเคราะห์คนชราหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประยุกต์ใช้โปรแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสร้างเสริมสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ

1.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 พบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow’s Hierarchy of need Theory) ของ Maslow (1970) กล่าวว่า มนุษย์แต่ละบุคคลมีศักยภาพมากพอที่จะพัฒนาตัวเอง มนุษย์จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นโดยไม่หยุดนิ่ง และแสวงหาความต้องการที่จะเข้าถึงตัวเอง ยอมรับตัวเองทั้งในส่วนดีส่วนด้อย รู้จักจุดอ่อน และจุดแข็งของตัวเอง รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work Life Balance) ของ Merrill & Merrill (2003) กล่าวว่า องค์ประกอบของชีวิตคนโดยทั่วไปจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ด้าน 1) ด้านการทำงาน 2) ด้านครอบครัว 3) ด้านเวลา 4) ด้านการเงิน และ5) ด้านสติปัญญา นอกจากนี้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ยังสอดคล้องกับ

งานวิจัยของจุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่อิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์) ผลการวิจัยพบว่าและงานวิจัยของ ภาวิณี แสนวัน (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษา การศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสังคม ที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านส่วนบุคคลโดยภาพรวมมีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้น เพศ สถานภาพสมรส และจำนวนบุคคลที่อยู่ในอุปการะ สำหรับปัจจัยการทำงาน โดยภาพรวมมีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และอิทธิพลของปัจจัยด้านสังคมโดยภาพรวมมีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีความสำคัญและส่งผลเป็นอันดับต้นๆขององค์กรในงานของหลายธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของธุรกิจทางด้านบริการ ดังนั้นแต่ละธุรกิจควรได้พิจารณากำหนดนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ปัจจัยประกอบด้วยภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ที่จะส่งผลทำให้องค์กรของธุรกิจมีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้อย่างยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

5.2.2 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคืออิทธิพลของภาวะผู้นำ และอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานตามลำดับ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตน่าจะมีการพิจาณานโยบายทางด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นอันดับต้นโดยคำนึงถึงแนวคิดแนวปฏิบัติของพนักงานทีมงานในองค์กรที่เป็นคนรุ่นใหม่ อาจจะให้การกระจายอำนาจในการดำเนินการตัดสินใจในงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในส่วนของภาวะผู้นำอาจจะให้มีมาตรการต่างๆเพื่อให้พนักงานในองค์กรได้มีการพัฒนาแนวคิดของผู้นำให้เพิ่มมากขึ้น

5.2.3 การศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตที่มีผลต่อความยึดมั่นในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรศึกษากลุ่มประชากรที่หลากหลายเพิ่มขึ้นเช่น พนักงานระดับบริหาร รวมถึงปัจจัยอื่นๆที่มีผลความยึดมั่นผูกพันในงานเพื่อให้องค์กรได้รับรู้แนวทางและทิศทางเพื่อใช้เป็นหลักบรรทัดฐานในการเตรียมความพร้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์. (2560). *แบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กันต์สุดา โกญจนาท. (2560). *วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัลยาณี บัณฑิตชาติ. (2557). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอเขาสมิง สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด.* งานวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่อิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียม จำกัด (แทปไลน์).* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชีวภาส ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น,* (ฉบับบัณฑิตศึกษา).

ชูชัย สมิทธิไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทฤษฎีการบริหารงานแบบ Z. (2553). *ทฤษฎี Z.* สืบค้นจาก https://rrs107.wordpress.com/2010/08/31.

ธนาคาร ขันธพัต. (2557). *ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บริษัทประกันชีวิตที่ดีที่สุด 10 แห่งในประเทศไทย. (2560). สืบค้นจาก https://topbestbrand.com.

ประวัติการประกันชีวิตในประเทศไทย. (2553). สืบค้นจาก http://www.azaysuccess.com/index.php?mo=5&page=56&qid=467540&limit_comment.

พรรณิดา ผุสดี. (2555). *ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (The Interpersonal Theory of Psychiatry) ของ Sullivan (1953).* สืบค้นจาก http://oknation.nationtv.tv/blog/pannida/2012/11/12/entry-7.

ภาวิณี แสนวัน. (2559). *การศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัตนาภรณ์ วัฒนา. (2557). *ผลของโปแกรมสร้างเสริมสัมพันธภาพต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา.* งานวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร สอนไชยา. (2558). *ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิรภัสสร วงศ์ทองดี. (2552). *การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life balance/Work-life Effectiveness). เอกสารความรู้ สคร. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลำดับที่ 9/ปีงบประมาณ 2552.* กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ.

สนารัตน์ กลิ่นชื่น. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟแวร์โดยมุมมองของบุคลากรทางด้านการพัฒนาซอฟแวร์.* งานวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

แสงเดือน รักษาใจ. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *ส่วนแบ่งตลาดของเบี้ยประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ปี2559.* สืบค้นจาก http://www.fpo.go.th/FPO/modules/Content/getfile.php?contentfileID=12790.

Burns, J.M. (1978). *Leadership: Theory of Leadership.* New York: Harper and Row.

Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work.* New York: McGraw–Hill.

House, R.J., & Michell, R.R. (1974). Path-Goal Theory of Leadership. *Journal of Contemporary Business.*

Maslow, A. (1970). *Human needs theory: Maslow's hierarchy of human needs.* Philadelphia: Lippincott.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise.* New York: McGraw–Hill.

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

Murphy, L.R. (1995). Managing Job Stress and Employee Assistance/Human Resource Management Partnership. *Personnel Review, 24*, 43-86.

Ouchi, W.G. (1991). *Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge* (9th ed.). Reading, MA: Addison–Wesley.

Sullivan. H.S. (1953). *The interpersonal theory of psychiatry*. New York: Norton.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในส่วนของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

<u>แบบสอบถาม</u>

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 25ปี ☐ 25-35 ปี

☐ 36-45 ปี ☐ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

5. ระยะเวลาการทำงาน

☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3-6 ปี

☐ 7-9 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001-25,000 บาท

☐ 25,001-35,000 บาท ☐ 35,001 บาทขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> ภาวะผู้นำของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : อิทธิพลของภาวะผู้นำ ต่อไปนี้ มีผลต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย○ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว
1=น้อยที่สุด ,2=น้อย, 3=ปานกลาง, 4=มาก, 5=มากที่สุด

ภาวะผู้นำมีผลต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน	**ระดับความคิดเห็น**				
1. ท่านคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมก่อนผลประโยชน์ของตนเอง	1	2	3	4	5
2. ท่านเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ส่วนรวม	1	2	3	4	5
3. ท่านสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้เพื่อนร่วมงานโดยรวมได้ดี	1	2	3	4	5
4. ท่านสามารถหาเหตุผลในการกระตุ้นให้คนอื่นๆตัดสินใจลงมือทำงานได้ดี	1	2	3	4	5
5. ท่านมีความเตรียมพร้อมรับกับเหตุการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้น	1	2	3	4	5
6. ท่านสามารถทำให้ผู้คนเกิดความเชื่อมั่นในการทำสิ่งต่างๆได้	1	2	3	4	5
7. ท่านได้มีส่วนรวมในการตั้งเป้าหมายเดียวกับองค์กร	1	2	3	4	5
8. ท่านเชื่อว่าองค์กรควรมีบทบาทในการสร้างสรรสังคม	1	2	3	4	5
9. ท่านสนับสนุนให้องค์กรมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม	1	2	3	4	5
10. ท่านร่วมสนับสนุนองค์กรเพื่อสร้างความคิดเชิงบวกในอนาคต	1	2	3	4	5

<u>ส่วนที่ 3</u> วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : วัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย ต่อไปนี้ มีผลต่อการความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย○ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

1=น้อยที่สุด ,2=น้อย, 3=ปานกลาง, 4=มาก, 5=มากที่สุด

วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน	ระดับความคิดเห็น				
1. ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีอิสระถ้าเป็นสิ่งดีและถูกต้อง	1	2	3	4	5
2. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	1	2	3	4	5
3. ท่านมีวิธีการทำงานที่คล่องตัว ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบ	1	2	3	4	5
4. ท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมเสมอ	1	2	3	4	5
5. ท่านมีกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานร่วมกัน	1	2	3	4	5
6. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร	1	2	3	4	5
7. ท่านทำงานให้กับองค์กร ด้วยความรู้สึกผูกพัน	1	2	3	4	5
8. ท่านทำงานอยู่ใต้กฎระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ชัดเจน	1	2	3	4	5
9. ท่านทำงานอยู่ภายใต้โครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	1	2	3	4	5
10. ท่านสามารถติดต่อพูดคุยกับคนที่ร่วมงานด้วยกันอย่างเป็นกันเอง	1	2	3	4	5

<u>ส่วนที่ 4</u> ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ต่อไปนี้ มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ ของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย○ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

1=น้อยที่สุด ,2=น้อย, 3=ปานกลาง, 4=มาก, 5=มากที่สุด

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน	**ระดับความคิดเห็น**				
1. ท่านสามารถจัดการงานให้เสร็จภายในเวลางาน	1	2	3	4	5
2. ท่านมีอิสระอิสระในการตัดสินใจในงานตามขอบเขตความรับผิดชอบ	1	2	3	4	5
3. ท่านและครอบครัวมีเวลาพักผ่อน และอยู่ร่วมกันบ่อยครั้ง	1	2	3	4	5
4. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการของบริษัทในการดูแลสมาชิกในครอบครัว	1	2	3	4	5
5. ท่านได้รับผลกระทบจากงานต่อบทบาทท่านในครอบครัว	1	2	3	4	5
6. ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5
7. ท่านมักจะนำงานกลับไปทำต่อที่บ้าน	1	2	3	4	5
8. ท่านพอใจกับรายได้และสวัสดิการ ที่บริษัทมอบให้	1	2	3	4	5
9. ท่านมีรายได้เพียงพอต่อการดูแลรับผิดชอบรายจ่ายของครอบครัว	1	2	3	4	5
10. ท่านได้รับการสนับสนุนการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5

<u>ส่วนที่ 5</u> ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : ระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร มากหรือน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

1=น้อยที่สุด ,2=น้อย, 3=ปานกลาง, 4=มาก, 5=มากที่สุด

ความยึดมั่นผูกพันในงาน ของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการ	ระดับความผูกพัน				
1.ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร	1	2	3	4	5
2. ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด	1	2	3	4	5
3. ท่านคิดริเริ่มวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	1	2	3	4	5
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานไปแล้วหรือนำงานไปทำต่อที่บ้าน	1	2	3	4	5
5. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อองค์กรมีการพัฒนามากขึ้น	1	2	3	4	5
6. ท่านมีความภูมิใจและยินดีจะบอกบุคคลอื่นว่าทำงานที่องค์กรแห่งนี้	1	2	3	4	5
7. ท่านมีความภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี	1	2	3	4	5
8. ท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5
9. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	1	2	3	4	5
10. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากยิ่งขึ้นเมื่อทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นเวลานาน	1	2	3	4	5

***** ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล จิระ ไชยประสิทธิ์

อีเมล์ chira.chai@bumail.net

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
คณะอุตสาหกรรมเกษตร สาขาเทคโนโลยีชีวภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน Senior Account Manager
บริษัท ซิมไรส์ จำกัด
พ.ศ. 2536-2543 Sale Representative
บริษัท บูรพาชีพ จำกัด

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศิระ ไชยประสิทธิ์ อยู่บ้านเลขที่ 47/3

ซอย เทเวศร์ 2 ถนน กรุงเกษม ตำบล/แขวง ขางหนพระนคร

อำเภอ/เขต พระนคร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10200

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200643

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ **มหาวิทยาลัยกรุงเทพ** ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานประเภทปฏิบัติการของ บริษัทประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ศิระ ไชยประสิทธิ์)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(อาจารย์ อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)

ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร