

แนวทางการจัดการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

Guidelines for managing the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) that affect the organizational commitment of employees

กษิดิศ บัวเพชร¹ และ กรเอก กาญจนโกศล²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระแนวทางการจัดการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิจัยแบบผสมวิธี คือการวิจัยเชิงปริมาณ ผสมการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยในการวิจัยเชิงปริมาณจะศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 ตัวอย่าง และในการวิจัยเชิงคุณภาพจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) จำนวน 8 คน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) พบว่าระดับความคิดเห็นโดยสรุปในภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.634) (2) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันองค์กรของ

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านอายุ

คำสำคัญ: การจัดการองค์กร, ความผูกพันองค์กร

Abstract

Independent study and research guidelines for the management of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) that affect the organizational commitment of employees. This is a study on the relationship of organizational management that affects the level of organizational commitment of the employees of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) with the following objectives: (1) to study the organizational commitment of the employees of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) (2) To compare personal factors and organizational commitment of employees of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG). is quantitative research Combining qualitative research In the quantitative research, 209 samples were studied, and in the qualitative research, data were obtained from in-depth interviews with 8 executives of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG). The study was the employees of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG). The statistics used in the analysis of the sample data for the quantitative research were averaging, percentage, frequency distribution, standard deviation correlation coefficient analysis and multiple regression equations The results showed that (1) it was found that the overall level of opinions in summary regarding the organizational commitment of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) employees had a high level of overall opinion ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.634$) (2) The difference in personal factors and the level of organizational commitment of the Thai Credit Guarantee Corporation (TCG) employees were different in 2 aspects, namely, educational level factors; and the average monthly income factor There were no differences in 3 areas, namely gender factor, age factor and age factor

Keywords: organization management, organizational commitment

บทนำ

บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ.2534 ซึ่งมีหน้าที่ให้การค้ำประกันสินเชื่อแก่ SMEs ทั่วประเทศที่ดำเนินการขอสินเชื่อประกอบธุรกิจแต่ขาดหลักประกัน หรือมีหลักประกันไม่เพียงพอต่อวงเงินที่ต้องการเพื่อให้ผู้ประกอบการ ได้วงเงินตามที่ต้องการ เป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการ และเป็นการสนองนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนประเทศเช่นกัน การเป็นตัวกลางระหว่าง SMEs กับธนาคารจึงเป็นภารกิจหลักขององค์กร ที่จะผลักดันให้ธุรกิจภาคเอกชนเข้าสู่ระบบให้มากที่สุด การดำเนินการต่างที่จะทำให้องค์กรสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายนั้นก็จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในแขนงต่างๆ ในการปฏิบัติงาน แม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ก็ยังคงมุ่งมั่นให้การค้ำประกันแก่ผู้ประกอบการ โดยตลอด แต่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากคือรูปแบบการทำงานที่จากเดิมบุคลากรทุกคนต้องทำงานในออฟฟิศ ต้องเปลี่ยนไปทำงานจากที่บ้านแทน การเปลี่ยนแปลงและปรับตัวดังกล่าวทำให้บุคลากรพบว่าการทำงานขององค์กร ไม่จำเป็นต้องทำงานในออฟฟิศ ประสิทธิภาพการทำงานก็ไม่ได้ลดลงแต่อย่างใด ดังนั้น โจทย์หลักขององค์กรคือ เมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไป รูปแบบการทำงานต่างๆเปลี่ยนแปลงไป หรือในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จนทำให้การทำงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยนั้น องค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรยังคงมีความรัก ความภักดี ต่อองค์กรหรือทำให้บุคลากรเหล่านั้นรัก ภักดี และผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้น และหลังจากสถานการณ์ต่างๆคลี่คลายแล้วองค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเข้าใจในนโยบาย และมีความรัก ความผูกพันกับองค์กรได้เหมือนเดิม หรือเพิ่มขึ้นเพื่อให้องค์กรได้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างเต็มกำลัง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสนใจและได้ตั้งประเด็นในการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรขึ้น เพื่อศึกษาถึงแนวทางของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ได้วางกลยุทธ์เกี่ยวกับการจัดการไว้โดยในการศึกษารั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่ความผูกพันองค์กรของบุคลากรเป็นหลัก กล่าวคือ การจัดการของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ดังกล่าวจะส่งผลอย่างไร

ต่อความผูกพันองค์กร ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กร ลดทัศนคติในเชิงลบที่บุคลากรมีต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรัก ความจงรักภักดี มีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรก้าวไปสู่จุดสูงสุดตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ต่อไป

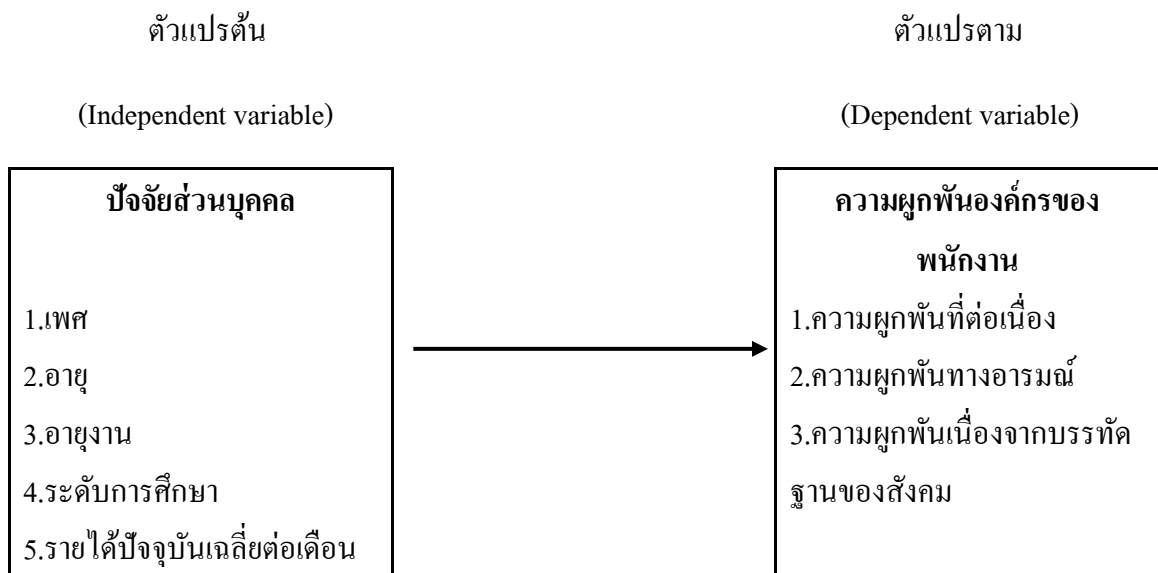
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยโดยแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาในเรื่องของแนวทางการจัดการบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานซึ่งสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้
 - 1.1. ความหมาย และหน้าที่ของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
 - 1.2. แนวคิด ทฤษฎีด้านการจัดการของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
 - 1.3. แนวคิด ทฤษฎีด้านความผูกพันองค์กรของบุคลากรบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)
 - 1.4. งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานเขต ทั่วประเทศ
3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจะใช้วิธีการทดสอบจากแบบสอบถามและจากวิธีการสัมภาษณ์
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน – เดือนพฤศจิกายน 2564

นิยามศัพท์

ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรัก ความผูกพัน ความรู้สึกภาคภูมิใจของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งอาจแสดงออกมาได้จากวิธีต่างๆ ทั้งวาจา ทำทาง และพฤติกรรม รวมถึงแนวคิด และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร พร้อมทั้งอุทิศกำลังกาย กำลังใจเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

บททวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยดังนี้

ทฤษฎีตามตัวแปรต้นผู้วิจัยได้นำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ PMQA 4.0 (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาเป็นกรอบในการตั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีพื้นฐานแนวคิดเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ที่มุ่งเน้นให้องค์กรทุกระดับหันมาใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ตลอดจนมุ่งสู่ความเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ โดยอาศัยค่านิยมหลัก 11 ประการ ซึ่งมาจากความเชื่อและพฤติกรรมขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินการที่ดีหลายแห่ง ได้แก่ (1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (3) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ (5) การมุ่งเน้นอนาคต (6) ความคล่องตัว (7) การเรียนรู้ขององค์กรและแต่ละบุคคล (8) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (9) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า (11) มุมมองในเชิงระบบ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จึงเป็นเกณฑ์ที่องค์กรใช้ประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ทฤษฎีตัวแปรตามผู้วิจัยได้นำหลักการมาจากการสกัดตัวแปรจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ Kanter (1968) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่า เป็นความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กรอย่างทุ่มเท อุทิศกำลังกายกำลังใจอย่างเต็มที่ และทำด้วยความเต็มใจ Sheldon (1971) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่าเป็นความรู้สึกในด้านบวกของบุคลากรที่จะตั้งใจทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ Mowday, Porter, and Steers (1982) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่า เป็นการเอาตัวเองผูกเข้ากับองค์กร เป้าขององค์กรก็เหมือนเป้าหมายของตัวเอง การอยากมีส่วนร่วม หรืออยากเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรของบุคลากร รวมถึงการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพการเป็นพนักงานขององค์กรให้คงอยู่ไป

ตลอด Becker (1960) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่าเป็นความคิดของบุคลากรที่เกิดจากการทำงาน โดยการนำงานที่ทำไปเปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หากผูกพันต่อสิ่งที่ลงทุนไว้หรืองานที่ทำประโยชน์ที่ตอบแทนมาก็ย่อมมากไปด้วย จึงจำเป็นต้องผูกพันกับงาน Hrebiniak and Alutto (1972) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่าเป็นความเชื่อของบุคคลที่ว่าเมื่อเป็นบุคลากรแล้วก็ต้องทำงานอยู่กับองค์กร หากออกไปจากองค์กรก็จะสูญเสียความเป็นบุคลากรไปจึงต้องผูกพันไปด้วยความจำเป็น หรือเป็นความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม Meyer and Allen (1997) ได้กล่าวถึงความผูกพันองค์กรว่า ความผูกพันองค์กรของพนักงานสามารถจัดหมวดหมู่ได้เป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันองค์กร ได้แก่ 1.ความผูกพันที่ต่อเนื่อง ได้แก่ทัศนคติที่มีต่องาน ระยะเวลาในการทำงาน ความมั่นคงและความเชื่อมั่นในงานที่ทำ ความพึงพอใจในหน้าที่ของบุคลากร และการคงอยู่ของสมาชิกภาพ 2.ความผูกพันทางอารมณ์ ได้แก่ ความคิดที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจนมีการตั้งเป้าหมายของตนเองที่เป็นไปในทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร การอุทิศกำลังกายกำลังใจในการทำงาน จนเกิดความรักในองค์กรสำหรับสิ่งที่ยังคงมอบให้ 3.ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม ได้แก่ ความดำรงตนอยู่บนพื้นฐานของการเป็นสมาชิก การตอบแทน การเป็นหนี้บุญคุณแก่องค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้พื้นที่ที่ได้จากการเจาะจงพื้นที่ศึกษาโดยจะใช้พื้นที่ในการศึกษาเป็นบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานเขตทั่วประเทศ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะทดสอบจากพนักงานของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ทุกตำแหน่งไม่ว่าจะเป็นพนักงานชั่วคราว หรือพนักงานประจำ ซึ่งต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปีหรือไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายก็จะใช้ในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะสุ่มจากพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่ง ณ ปี 2564 บริษัทประกัน

สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีพนักงานทั้งสิ้น 436 คน จากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% สามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

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

โดย

n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
N	หมายถึง	ขนาดของประชากร
e	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{436}{1 + 436(0.05)^2}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 209 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อให้ได้ข้อมูลของงานวิจัยที่ครบถ้วนและเจาะลึกมีเนื้อหาที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายงานจำนวน 8 ท่าน เพื่อนำผลที่ได้นำไปวิเคราะห์ประกอบกับงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางการจัดการทรัพยากรบุคคลประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ของแบบสอบถามจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคลซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปมีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) สามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Closed End) ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้เป็นการสอบถามเพื่อแบ่งกลุ่มให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ลักษณะของข้อคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำตอบย่อยในแต่ละหัวข้อ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับในแต่ละหัวข้อ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ มีเกณฑ์การแปลความหมายของการให้คะแนนเป็น Rating Scale และใช้เกณฑ์การกำหนดค่าตามแบบวิธีของลิเคิร์ตซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ลักษณะของข้อคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดประกอบด้วยคำตอบย่อยในแต่ละหัวข้อ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับในแต่ละหัวข้อ ซึ่งกำหนดค่าคะแนนเป็น 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ มีเกณฑ์การแปลความหมายของการให้คะแนนเป็น Rating Scale และใช้เกณฑ์การกำหนดค่าตามแบบวิธีของลิเคิร์ตซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบการสัมภาษณ์ประเภทการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) สำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) โดยอ้างอิงจากดัชนีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นชุดคำถามในรูปแบบแบบสอบถามออนไลน์ ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งเกิดจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์และดำเนินการสกัดข้อมูลเพื่อกำหนดตัวแปรต้น (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบการวิจัย

ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบเลือกตอบ (Check-List) และวิธีสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ (5 point rating scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยใช้มาตรวัด
ประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนในแต่ละระดับ ตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนน
มากที่สุด คือ 5

ร่างเครื่องมือการวิจัยโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ
ความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ อาจารย์ณรงค์ ผลตก ตำแหน่งอาจารย์บัณฑิตพิเศษ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ , นายสหชาติ เปลี่ยนศรี ตำแหน่ง
ผู้อำนวยการ ผู้บริหารฝ่ายบริหารหนี้ บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) และนาย
ทรงธรรม เอกชัยมงคล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริหารหนี้ บริษัทประกันสินเชื่อ
อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอดัชนีความสอดคล้อง
(IOC : Index of Congruence) พบว่า มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 1
นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อนำมา
คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ครอนบาค (Cronbach' Alpha
Coefficient - α) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงจัดเก็บแบบสอบถามผ่าน
ระบบออนไลน์เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง
209 คน โดยขอความร่วมมือบุคลากรบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ให้ตอบ
แบบสอบถามและได้รวบรวมผลการตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีทางสถิติเชิง
พรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่า
ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือ S.D การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential
Analysis) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One Way

ANOVA), t-Test, F- Test สถิติการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 209 ตัวอย่าง พบว่าเป็นเพศหญิงในอัตราร้อยละ 54.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจะมีอายุในช่วง 31 – 40 ปี ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 41.1 พนักงานที่ทำแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่จะมีอายุงานที่ 1 – 5 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 54.1 การศึกษาในระดับปริญญาตรี ในอัตราร้อยละ 55.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย/เดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.9

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความคิดเห็น โดยสรุปในภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง	3.81	0.720	มาก
ด้านความผูกพันทางอารมณ์	3.97	0.653	มาก
ด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม	3.96	0.677	มาก
รวม	3.91	0.634	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เมื่อจำแนกตามระดับความคิดเห็น โดยสรุปในภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) มีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.634 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเห็นในระดับมาก ได้แก่ ด้านความผูกพันทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653 ด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม มี

ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.677 ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720

ตารางที่ 2 ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)

ระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)				
ปัจจัย				
ส่วน	ความผูกพันที่	ความผูกพันทาง	ความผูกพันเนื่องจาก	รวม
บุคคล	ต่อเนื่อง	อารมณ์	บรรทัดฐานของสังคม	
	t-Test = 0.786	t-Test = -0.606	t-Test = -0.616	t-Test = -0.127
เพศ	Sig = 0.433	Sig = 0.546	Sig = 0.539	Sig = 0.899
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
	ANOVA = 1.630	ANOVA = 1.426	ANOVA = 2.424	ANOVA = 1.277
อายุ	Sig = 0.168	Sig = 0.226	Sig = 0.049	Sig = 0.280
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
	ANOVA = 0.065	ANOVA = 0.370	ANOVA = 0.124	ANOVA = 0.099
อายุงาน	Sig = 0.978	Sig = 0.775	Sig = 0.946	Sig = 0.961
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
	ANOVA = 2.602	ANOVA = 7.408	ANOVA = 7.811	ANOVA = 6.343
ระดับการศึกษา	Sig = 0.077	Sig = 0.001	Sig = 0.001	Sig = 0.002
	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
	ANOVA = 1.637	ANOVA = 3.286	ANOVA = 3.456	ANOVA = 2.681
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Sig = 0.166	Sig = 0.012	Sig = 0.009	Sig = 0.033
	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า

เพศที่แตกต่างกันระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อายุที่แตกต่างกันระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง และด้านความผูกพันทางอารมณ์ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อายุงานที่แตกต่างกันระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันทางอารมณ์ และด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

รายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันทางอารมณ์ และด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับ มาก โดยเฉพาะด้าน ความพึงพอใจในหน้าที่ที่ทำงานกำลังรับผิดชอบ และจะตั้งใจทำอย่างดีที่สุด ปัจจัยด้านความผูกพันทางอารมณ์ มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับ มาก โดยเฉพาะด้าน ความคิดที่เป็นส่วนหนึ่งของ บสย. ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินต่อไปได้ ปัจจัยด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับ มาก โดยเฉพาะด้าน การคิดว่างานที่กำลังทำเป็นหน้าที่ ที่สมาชิกควรทำอย่างสุดความสามารถ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ กับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ความผูกพันทางอารมณ์ และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม พบว่าเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ กับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ความผูกพันทางอารมณ์ และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง และด้านความผูกพันทางอารมณ์ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน กับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ความผูกพันทางอารมณ์ และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ในด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ความผูกพันทางอารมณ์ และความ

ผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขาราย (บสย.) ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันทางอารมณ์ และด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือน กับระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขาราย (บสย.) ในด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ความผูกพันทางอารมณ์ และความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม พบว่ารายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขาราย (บสย.) ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันทางอารมณ์ และด้านความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาแนวทางการจัดการบรรษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขาราย (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ซึ่งสามารถนำหลักการไปใช้ประโยชน์ในการจัดการองค์กรในแต่ละองค์กรได้ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านการนำองค์กร พนักงานให้ความสำคัญกับความโปร่งใสเป็นที่ประจักษ์โดยได้รับรางวัลจากหน่วยงานอิสระระดับชาติและมีการส่งเสริมการเป็นองค์กรด้านความโปร่งใส ดังนั้นองค์กรควรกำหนดทิศทางและนโยบายที่อยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2. ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พนักงานให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงภายในองค์กรที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อองค์กรและระบบเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม ดังนั้นการดำเนินกิจการขององค์กร ต้องดำเนิน ไปควบคู่กับการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่องค์กรหรือระบบในภาพรวม

3. ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พนักงานให้ความสำคัญกับการบูรณาการข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อแก้ไขปัญหา วางแผนนวัตกรรมในการให้บริการ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศในการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นในการทำงานทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงาน โดยเป็นการทำงานแบบบูรณาการข้อมูลได้เพื่อยกระดับการบริการที่ดีขึ้น

4. ปัจจัยด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พนักงานให้ความสำคัญกับการรายงานผลการดำเนินการและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอยู่เสมอ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรเองจะต้องนำเสนอข้อมูลต่างๆที่องค์กรได้ดำเนินกิจการแล้วเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม เพื่อให้สังคมรับทราบในข้อมูลต่างเพื่อนำไปปรับใช้ต่อไป

5. ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นบุคลากร พนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมและสร้างแนวคิดของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม เป็นหลัก และด้านการทำงานเป็นทีม มีความคล่องตัวสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรเน้นเรื่องการสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น เพราะนอกจากพนักงานจะมีความสุขจากการทำงานแล้ว ผลที่ได้จากการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพแน่นอน

6. ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ พนักงานให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ฉับไว และตอบสนองการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นองค์กรควรผลักดันการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานในทุกมิติ เพื่อให้การทำงานสามารถบูรณาการได้ในทุกรูปแบบและเกิดประโยชน์ในภาพรวมทำให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ในท้ายที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาแนวทางการจัดการบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ผู้ที่มีความสนใจสามารถนำไปใช้ศึกษา ต่อยอด ในงานวิจัยด้านอื่นๆ รวมถึงการนำไปใช้ในการวัด การประเมินองค์กรเกี่ยวกับแนวทางการจัดการได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิระประภา อัครบวร, รัตติกาล เจริญทรัพย์, จารุวรรณ ยอดระฆัง, ขวัญ นวลสกุล. (2557). Emo-meter (Employee Engagement on meter) เครื่องมือวินิจฉัยความอยู่ดีมีสุขและความผูกพันของบุคลากร (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: บริษัท แสฟ ไอเดีย จำกัด.
- ดวงสมร มะโนวรรณ. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลที่สังกัดโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร และได้รับรองสถานพยาบาลของ JCI. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 7 (1), 178
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ซี.
- นราธิป วัฒนภาพ, ประวีณา คาไซ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 15 (1), 165
- นิตยา พันธุ์เวทย์, ปิยนุช จันทร์อักษร, จริยา ส่งเสียง. (2560). แผนเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรสำนักโรคไม่ติดต่อปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒ (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี: กลุ่มพัฒนาองค์กร สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค
- บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาหรณขนาดย่อม (บสย.). (2564).เกี่ยวกับ บสย.สืบค้น 13 ตุลาคม 2564, จาก https://www.tcg.or.th/organization_policy.php
- พสุ เดชะรินทร์.(2564).เมื่อเศรษฐกิจฟื้น พนักงานจะลาออกกันมากขึ้น?.สืบค้น 13 ตุลาคม 2564,จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/128040>
- รวีศ หาญอุตสาหะ.(2564).Work from home คืออนาคตของการทำงานต่อจากนี้?.สืบค้น 13 ตุลาคม 2564,จาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future>
- สุขุม พันธุ์ณรงค์, พิมพ์พรรณ บุญยะเสนา. (2564). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของบุคลากรสำนักงานประกันสังคม. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 11 (2), 109
- สุนีย์ กาศจรรย์. (2545).ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการหน่วยงานบริการสารสนเทศ.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.สืบค้นจาก <http://old-book.ru.ac.th>

อนุศิษฐ์ฐานไชยกร.(2562). ความผูกพันในองค์กร. Journal of Roi Kaensarn Acedemy, 4 (1), 32

BRAD FEDERMAN.(2009). EMPLOYEE ENGAGEMENT.SAN FRANCISCO: WILEY.
RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

HR NOTE Thailand.(2562).แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ(Management Concept).สืบค้น
เมื่อ 13 ตุลาคม 2564,จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190419-management-concept/>

JASON A. COLQUITT,JEFFERY A. LEPINE,MICHAEL J. WESSON.(2019).ORGANIZATIONAL
BEHAVIOR.NEW YORK:MCGRAW-HILL EDUCATION. RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

KENNETH W. THOMAS.(2009). INTRINSIC MOTIVATION AT WORK.SAN FRANCISCO:
BERRETT-KOEHLER,INC. RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

LEIGH BRANHAM,SRHR,MARK HIRSCHFELD.(2010).RE-ENGAGE.USA: MCGRAW-HILL.
RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

MICHAEL BEER.(2009). HIGHT COMMITMENT HIGH PERFORMANCE.SAN FRANCISCO:
WILEY. RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

SARAH COOK.(2008).THE ESSENTIAL GUIDE TO EMPLOYEE ENGAGEMENT.UK&USA:
REPLIKA PRESS PVT LTD. RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

STEVEN C. HAYES,FRANK W. BOND,DERMOT BARNES-HOIMES,JOHN AUSTIN.
(2012).ACCEPTANCE AND MINDFULNESS AT WORK.NEW YORK:ROUTLEDGE.
RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>

WILLIAM H. MACAY,BENJAMIN SCHNEIDER,KAREN M.BARBERA,SCOTT A. YOUNG
(2009). EMPLOYEE ENGAGEMENT. NORTH CAROLINA: WILEY - BLACKWELL.
RETRIEVED FORM <https://z-lib.org/>