

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
ภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
Causal Factors Influence the Work Performance of Employees
In a Bangkok-Based Insurance Company



ลัดดาร์ตัน กิจรุ่งไพบูลย์
Laddarath Kijrungpaiboon
วิชาการ เสงษฎีกุล
Vichakorn Hengsadeeikul
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Southeast Asia University
E-mail: S6541410013@sau.ac.th

Received: 10 November 2023; Revised: 4 February 2024; Accepted: 23 February 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรภายในบริษัทประกันภัย จำนวน 300 คน ด้วยวิธีอาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97, 3.91, และ 4.12 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.540, 0.621, และ 0.516 ตามลำดับ และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานผ่านความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.829 และความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.221 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มากกว่าความผูกพันองค์กร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The objective of this research was to investigate the levels of work motivation, organizational engagement, and performance; and causal factors affecting the performance of personnel within an insurance company. It is quantitative research. The research instrument is a questionnaire. Collected data from 300 people who are employees within the insurance company. Using the probability sampling method and the simple random sampling method.

Statistics used in research include frequency, percentage, average, standard deviation, and analysis of structural equation modelling by statistical packages

The results showed that the level of motivation, organizational engagement, and performance was high, with an average of 3.97, 3.91, and 4.12, respectively, and standard deviations of 0.540, 0.621, and 0.516, respectively, and the motivation factor through organizational engagement influences the performance of personnel within an insurance company. In Bangkok, the total influence was 0.829, and corporate engagement had a total influence on work efficiency. The total influence was 0.221, which shows that work motivation influences the performance of personnel within an insurance company. In Bangkok, more than corporate engagement.

Keywords: Motivation, corporate engagement, work efficiency

บทนำ

การดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันภัยเป็นงานที่ต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย กำไร ขาดทุน รวมถึงการแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกัน ซึ่งในบริษัทประกันภัยในปัจจุบันมีหลากหลายบริษัทชั้นนำ และมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงตลอดเวลาเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่เข้ามาในบริษัทมากที่สุด ทำให้หลาย ๆ บริษัทต้องพยายามสร้างความแตกต่างในการดำเนินธุรกิจของตนเองเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ไม่ว่าทางภาครัฐหรือเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการกับบุคลากรภายในองค์กรตนเองมากขึ้น (กมลพร ศรีใส, 2562) เพราะถ้าภายในองค์กรมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก การดำเนินการของธุรกิจจะยิ่งประสบความสำเร็จได้มาก เพราะบุคลากรภายในองค์กรทุก ๆ จะช่วยกันปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด พร้อมทำงานที่นอกเหนือจากสิ่งที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานราบรื่น อุทิศตนเองให้กับองค์กร ในท้ายที่สุดนอกเหนือจากสิ่งที่องค์กรจะได้รับในเรื่องของผลตอบแทนด้านกำไรแล้ว องค์กรจะยังได้บุคลากรที่มีความผูกพันกับมาสู่องค์กรด้วยเช่นกัน (หฤทัย วรรณพงศพล และมณีนภฏญา นากามัทสึ, 2565) ทั้งนี้ความผูกพันถือเป็นตัวแปรที่ใช้ให้เห็นถึงผลสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การที่องค์กรมีบุคลากรในการปฏิบัติงานที่พร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีความตั้งใจในการทำงานให้กับองค์กรจะส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์ที่มากกว่าแค่ผลกำไรขาดทุน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายอัตราการขาดลามาสาย การลาออกของบุคลากร เมื่อสิ่งเหล่านี้ลดน้อยลง องค์กรไม่ต้องลงทุนลงแรงต่อค่าใช้จ่ายสำหรับฝึกสอนบุคลากรใหม่ ทำให้การดำเนินงานย่อมมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามมาอย่างมีนัยสำคัญ ตรงกับงานวิจัยของ อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร (2562) ที่กล่าวว่า บุคลากรจะมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นผลมาจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมภายในองค์กร เต็มใจ พร้อมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

การที่จะทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะบุคลากรแต่ละคน จะมีจิตใจและพื้นหลังจากที่มาที่แตกต่างกันเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องการเมื่อได้เข้ามาปฏิบัติงาน คือ สวัสดิการ หรือสิ่งที่จะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตและทรัพย์สินของตนเองได้ จึงถือว่าสิ่งเหล่านี้ถือเป็นตัวแปรที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญต่อมาที่องค์กรต้องมอบให้กับบุคลากรที่ทำงานให้ตนเองนั้นคือ “แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” (วรรณ อาวรรณ,

2557) กล่าวได้ว่า ปัจจุบันภายใต้สถานการณ์การปฏิบัติงานที่กดดันและความเครียดจากการทำงาน องค์กรจำเป็นต้องมีการเสริมแรงใจให้กับบุคลากรภายในบริษัท เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าการมาปฏิบัติงานในองค์กรเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด และสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานมีความเหมาะสม (บุศราคม รักรั้วม, 2562) แต่การที่จะเสริมแรงใจให้กับพนักงานทุก ๆ คนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างยาวนานนั้น ผู้บริหารขององค์กรต้องมีการปรับนโยบายในการใส่แรงใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ เพราะบุคลากรภายในองค์กรมีความต้องการภายในที่แตกต่างกัน บุคลากรบางคนต้องการการยอมรับ ต้องการโอกาสในความก้าวหน้า เงินเดือนที่สูงขึ้น แต่บุคลากรบางคนอาจต้องการสวัสดิการที่มากขึ้น แต่เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคลากรอาจมีความต้องการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นโจทย์สำคัญต่อการทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร (จิตติภัทร์ ทูทุมมา, 2563)

นอกเหนือจากแรงใจจะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันแล้ว ตัวแปรด้านแรงใจยังสามารถส่งผลให้เกิดการเกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน กล่าวคือ หากบริษัทหรือองค์กรเพิ่มแรงใจที่ตอบโจทย์และความต้องการให้กับบุคลากรมากเท่าไร บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น เพราะบุคลากรจะเห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเอง ดังนั้นตนเองที่ถือเป็นหนึ่งของบุคลากรภายในองค์กร จึงจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้คุ้มค่ากับค่าจ้างที่ได้รับมา สามารถกล่าวอีกแง่มุม คือ “เป็นการย่นหมย่นแมว” องค์กรต้องการกำลังคน บุคลากรใช้กำลังความสามารถปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์จนสำเร็จ องค์กรจึงจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม (กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีรัตน์ ศรีคุ้ม และธวัชชัย พุมทอง (2562) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่กล่าวว่า แรงใจที่องค์กรมอบให้กับบุคลากรในด้าน การยอมรับนับถือ ลักษณะการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบาย และการดำเนินงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลเป็นอย่างมากต่อการทำให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ตสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และแรงใจก็ยังส่งผลต่อการทำให้พนักงานเกิดความผูกพันเช่นกัน

บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันได้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับประกันภัยด้านรถยนต์ ทรัพย์สิน สินค้าทางทะเลและขนส่ง ฯลฯ ซึ่งถือว่ามีการมีกรรมธรรม์ที่หลากหลาย บุคลากรภายในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่อรายละเอียดของกรรมธรรม์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทจึงได้มีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรของตนเองปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้นคือ การพยายามทำให้บริษัทเปรียบดั่งบ้าน และทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพันกับองค์กร ส่งเสริมให้การเรียนรู้ตลอดเวลา การเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้า และมีความต้องการปฏิบัติงานกับองค์กร เพราะหากบุคลากรมีการขาด ลา มาสาย หรือลาออก จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานกับบุคลากรคนอื่น ๆ และอาจส่งผลเสียต่อภาพรวมของบริษัทในกรณีเกิดการหมุนเวียนของพนักงาน (Turnover) ที่อาจต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายในการหาบุคลากรใหม่ และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นตัวเงินในเรื่องของการเทรนดบุคลากรใหม่ให้มีความรู้กับงาน (บุศราคม รักรั้วม, 2562)

จากประโยคข้างต้น พบว่า แรงใจในการปฏิบัติงาน (Work Motivation) ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับโลกยุคปัจจุบัน เพราะบุคลากรถือเป็นทุนมนุษย์ที่สามารถทำให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จได้อย่างดีเยี่ยม แต่การทำให้บุคลากรภายในองค์กรอยู่กับองค์กรได้นานที่สุดนั้นต้องมีการใส่ใจบุคลากรผ่านการเสริมแรงจิตใจในแต่ละด้านที่แตกต่างกันไปให้เกิดความเหมาะสมกับแต่ละตัวบุคคล เพราะบุคคลแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน หากองค์กรสามารถค้นหาและตอบโจทย์สิ่งที่อยู่ในใจของบุคลากรได้ และมีการเสริมแรงจิตใจเข้าไปได้ถูกจุด จะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะรับรู้ในสิ่งที่องค์กรให้มา และต้องการตอบแทนคืนด้วยการปฏิบัติงานให้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เต็มความสามารถมากที่สุด จากความสำคัญนี้ทางผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรแรงจิตใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน เข้ามาศึกษาในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นการพัฒนาแรงจิตใจภายในองค์กรให้แข็งแกร่งอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นการค้นหาสิ่งที่บุคลากรต้องการเมื่อปฏิบัติงานภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร และนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความผูกพันองค์กรมากที่สุด เพื่อป้องกันการลาออก และช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจิตใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจิตใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร
2. แรงจิตใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
3. ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
4. แรงจิตใจในการทำงานผ่านความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยแรงจิตใจในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันองค์กร และปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 475 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยใช้สูตรตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างและความเหมาะสมของการวิเคราะห์

ขนาดตัวอย่าง	ความเหมาะสมของการวิเคราะห์
50	ไม่ควรใช้ (Very Poor)
100	น้อยเกินไป (Poor)
200	ปานกลาง (Fair)

300	ดี (Good)
500	ดีมาก (Very Good)
≥1,000	ดีที่สุด (Excellent)

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

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องภายใต้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ ปัจจัยความผูกพันองค์กร จำนวน 9 ข้อ และปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

โดยตอนที่ 2-4 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยข้อคำถามที่ใช้เป็นมาตราส่วนประมาณค่าในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) ที่มีความหมายของเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็น ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1977) ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นนิยามตัวแปรและดัชนีชี้วัด

2. สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัด โดยภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

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

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา มาทำการทดสอบค่า Tryout จากบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำคำตอบมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006; Nunnally, 1978) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ที่ 0.967-0.969 ซึ่งสูงกว่า 0.7 แสดงว่าเครื่องมือสามารถนำไปใช้ได้ (Hair et al., 2014)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2566 ด้วยวิธีการแบบปฐมนุฎิ ได้อัตราตอบกลับมาอยู่ที่ร้อยละ 100

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

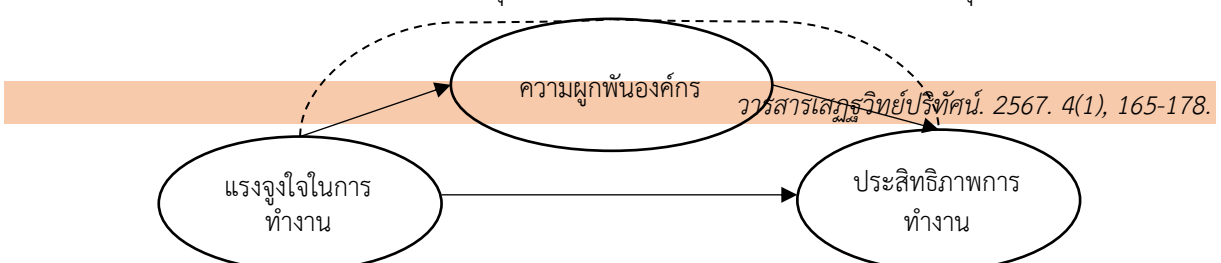
1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

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

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัท



ประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาพัฒนาประยุกต์สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน (ร้อยละ 87.0) อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 142 คน (ร้อยละ 47.3) สถานภาพโสด จำนวน 185 คน (ร้อยละ 61.7) ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน (ร้อยละ 63.0) ทำงานในตำแหน่งพนักงานฝ่ายปฏิบัติการภายในบริษัท จำนวน 151 คน (ร้อยละ 50.3) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 110 คน (ร้อยละ 36.7) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 162 คน (ร้อยละ 54.0)

2. ผลการวิเคราะห์ส่วนที่ 2-4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันองค์กร และปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

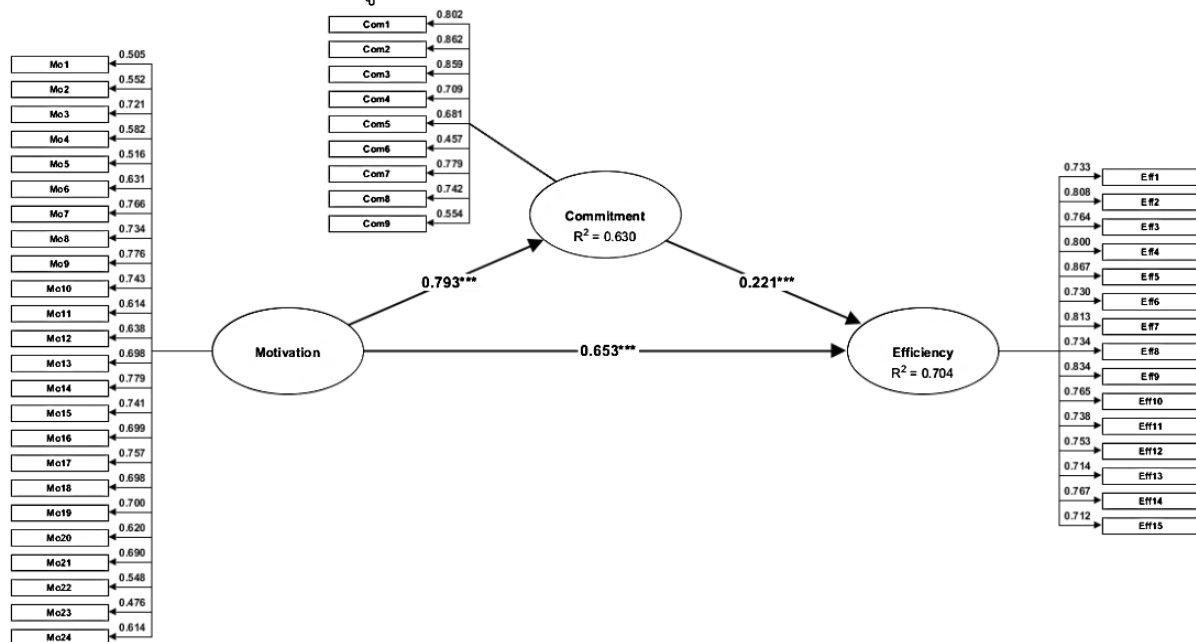
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรโดยรวม

ตัวแปร/ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจในการทำงาน			
- ด้านความสำเร็จในงาน	3.76	.676	มาก
- ด้านลักษณะของงาน	4.12	.601	มาก
- การได้รับการยอมรับ	4.09	.675	มาก
- ความก้าวหน้าในงาน	3.69	.813	มาก
- ความรับผิดชอบในงาน	4.21	.596	มาก
- นโยบายและการบริหารงาน	3.94	.645	มาก
- สวัสดิการและค่าตอบแทน	3.82	.812	มาก
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.11	.635	มาก
รวมปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	3.97	.540	มาก
ความผูกพันองค์กร			
- ทัศนคติ	4.06	.725	มาก
- พฤติกรรม	3.63	.676	มาก
- บรรทัดฐานทางสังคม	4.05	.722	มาก
รวมปัจจัยความผูกพันองค์กร	3.91	.621	มาก
ประสิทธิภาพการทำงาน			
- คุณภาพของงาน	4.19	.570	มาก
- ปริมาณงาน	4.12	.601	มาก
- เวลา	4.09	.675	มาก
- ค่าใช้จ่าย	4.09	.643	มาก

- กระบวนการดำเนินงาน	4.12	.666	มาก
รวมปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน	4.12	.516	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .516 รองลงมา คือ แรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .540 และความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .621 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแบบสมการโครงสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในภาพรวม โดยเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์เชิงถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFFECT)	Motivation	Commitment
ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)	0.704	DE	0.653***	0.221***
		IE	0.176***	0.000
		TE	0.829***	0.221***
ความผูกพันองค์กร (Commitment)	0.630	DE	0.793***	N/A
		IE	0.000	N/A
		TE	0.793***	N/A
แรงจูงใจในการทำงาน	-	DE	N/A	0.000

173 ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

(Motivation)	IE	N/A	0.000
	TE	N/A	0.000

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

หมายเหตุ: * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$
 ** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.96$
 *** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความผูกพันองค์กร (Commitment) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) มีค่าเท่ากับ 0.653*** และ 0.221*** และแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) มีอิทธิพลทางอ้อมสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) มีค่าเท่ากับ 0.176***

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร (Commitment) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร (Commitment) มีค่าเท่ากับ 0.793***

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยจะเป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร	0.793***	14.044	สนับสนุน
H2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	0.653***	33.858	สนับสนุน
H3 ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	0.221***	4.182	สนับสนุน
H4 แรงจูงใจในการทำงานผ่านความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร	0.176***	4.130	สนับสนุน

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.793***

หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ($t=14.044$)

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.653*** หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ($t=33.858$)

3. ปัจจัยความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.221*** หมายความว่า ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ($t=4.182$)

4. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานผ่านความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.176*** หมายความว่า แรงจูงใจในการทำงานผ่านความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ($t=4.130$)

อภิปรายผล

งานวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานจากการได้ปฏิบัติงานภายในบริษัทตามความรับผิดชอบจนแล้วเสร็จในแต่ละวันเป็นอย่างดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความภูมิใจในตนเองต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการเห็นคุณค่าของตนเองผ่านการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการทำงานเป็นทีม การจัดทำนโยบายในการทำงาน รวมไปถึงสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ยังส่งผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะรับรู้ได้ว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพนักงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันในองค์กร ความตั้งใจในการทำงานก็ส่งผลในทิศทางบวกอย่างสูง และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Surahman (2023) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มผลผลิต: การสำรวจผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานสภาพแวดล้อมการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานและความสามารถต่อประสิทธิภาพของอาจารย์ผู้สอน ได้กล่าวว่า อาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน มีประสิทธิภาพการทำงานจากความมุ่งมั่นในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กร โดยจากการทดสอบสมมติฐานด้วยเครื่องมือ Smart PLS พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.389 ความผูกพันองค์กรมีค่าอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.480 และแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันองค์กรสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลอยู่ที่ 0.008 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า t อยู่ที่ 1.984 และ Adjusted R Square ของแรงจูงใจในการทำงานสภาพแวดล้อมการทำงานความมุ่งมั่นในการทำงานและความผูกพันองค์กรสามารถ

ร่วมกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ 36.9% และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tovmasyan and Minasyan (2020) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของจากนายจ้าง ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีประสิทธิภาพในการทำงานจากการที่นายจ้างได้ให้สวัสดิการขั้นพื้นฐานและสวัสดิการที่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้กับพนักงาน โดยปัจจัยพื้นฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันคือการมีฐานเงินเดือนที่สามารถส่งผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคลได้อย่างดี การให้ค่าชื่นชมยินดีกับพนักงานในกรณีที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เป็นไปตามที่นายจ้างต้องการ รวมไปถึงการให้ความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 12.0 เป็นผลมาจากปัจจุบันอยู่ในการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้อัตราเงินเดือนลดลง สวัสดิการต่าง ๆ ลดลง การทำงานผ่านระยะไกลจากที่บ้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่เป็นไปตามที่บริษัทนายจ้างกำหนด จึงสามารถกล่าวได้ว่า หากนายจ้างเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานขึ้น 1 หน่วย พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Irfan and Marzuki (2018) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลค่านกลางของวัฒนธรรมองค์กรต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความมุ่งมั่นในการทำงานของคณาจารย์มหาวิทยาลัย ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันมุ่งมั่นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักวิชาการ 351 คนจากมหาวิทยาลัยของรัฐเก่าแก่แห่งในรัฐปัญจาบประเทศปากีสถาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางตรงต่อความมุ่งมั่นผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรค่านกลางระหว่างวัฒนธรรมองค์กรสู่ความมุ่งมั่นผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าพนักงานที่ทำงานภายในองค์กรส่วนใหญ่ทำงานมาเกิน 10 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากการที่องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของทัศนคติในการปฏิบัติงานต่อพนักงานทุกๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน มีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ต่างๆ เวลาเกิดปัญหา รวมไปถึงความพยายามทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นบริษัทเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง เมื่อเข้ามาทำงานแล้วไม่รู้สึกอึดอัด พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และมีความยินดีในการเข้ามาทำงานในทุกๆ วัน โดยสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการที่พนักงานไม่เคยนำเรื่องภายในบริษัทออกไปพูดข้างนอกบริษัท อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์กรอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ความผูกพันของพนักงานที่เพิ่มขึ้นจากการที่องค์กรได้ให้ความใส่ใจกลับมาถึงตัวแต่ละบุคคลนั้นส่งผลต่อความเต็มใจในความต้องการทำงานที่เพิ่มขึ้น เพราะหากงานของตนเองมีความสำเร็จได้เพิ่มเติมมากขึ้น องค์กรจะจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ หรือการเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับรางวัลที่เพิ่มเติมมากขึ้น แต่เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์กรสู่ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับต่ำ เป็นผลมาจากสายการบังคับบัญชาและการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยนอกเหนือจากสิ่งที่ศึกษาคือหัวหน้างานที่มีหน้าที่สั่งการและไม่ได้เป็นดังหัวหน้าทีมที่คอยช่วยเหลือ หรือให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานภายในบังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจต่อความผูกพันจากสวัสดิการและค่าตอบแทนมากกว่าความรักความผูกพันต่อองค์กร เพราะรับรู้ว่าการที่ตนเองปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ จะได้ค่าตอบแทนที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martini et al., (2020) ได้ศึกษาเรื่อง มิติของสมรรถนะต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงโดยความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงาน ได้กล่าวว่า ในการที่บุคคลจะมีความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงานจนนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องใส่ใจปัจจัย

ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าทำงานกับองค์กรแล้วตนเองจะสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา มีโอกาสเติบโตในการทำงาน เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะในการทำงานของบุคคลทางตรงต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความมุ่งมั่นผูกพันในการทำงานเป็นปัจจัยคั่นกลางที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการภายในประเทศอย่าง มัณฑนา บินทวีหค (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร มีความสัมพันธ์เชิงบวก และอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อตัวพนักงานเป็นหลัก มองว่าพนักงานไม่ได้เป็นแค่ฟันเฟืองในการขับเคลื่อนองค์กรเท่านั้น แต่พนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการทำให้องค์กรอยู่รอดและก้าวหน้า ดังนั้นองค์กรจึงมีการใส่แรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกต้องการทำงานตลอดเวลาด้วยการสร้างความท้าทายและให้ผลลัพธ์ตามสิ่งที่พนักงานได้ปฏิบัติอย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการ เงินเดือน หรือแม้แต่ความก้าวหน้าในงาน การเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความรู้ การอบรมให้ความรู้เพื่อต่อยอดความรู้ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นบุคคลที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้หัวหน้าทีมเห็นถึงขีดความสามารถในการทำงาน โดยเมื่อพนักงานมีแรงกระตุ้นจากสิ่งที่ยังต้องการจะมอบให้ ส่งผลให้พนักงานมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

สรุป

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอิทธิพลทางตรงอยู่ที่ 0.653 และอิทธิพลทางอ้อมอยู่ที่ 0.176 โดยมีผลรวมของเส้นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมอยู่ที่ 0.829 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับอิทธิพลความผูกพันองค์กร ที่มีค่าอิทธิพลรวมอยู่ที่ 0.221 ซึ่งแปลความหมายได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มากกว่าปัจจัยความผูกพันองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรควรมีการให้โอกาส และเปิดโอกาสให้กับพนักงานภายในองค์กรได้เติบโตในหน้าที่การงานหรือการเปิดโอกาสในเรื่องของการศึกษา

เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ที่มีความรู้ในตัวเองสูง เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานในสายของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดกลับมาต่อองค์กรในอนาคต

2) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยความผูกพันองค์กร องค์กรควรเพิ่มสวัสดิการในการทำงานให้กับพนักงานของตนเอง เพื่อลดการลาออกหรือการขาดงานของพนักงานทั้งหมดไฟในการทำงาน รวมไปถึงการให้รางวัลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้รับแรงกระตุ้นในการเพิ่มความต้องการในการทำงานให้กลับมามีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

3) จากผลการศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดของปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรและหัวหน้าทีมต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นบุคคลต้นแบบในการปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด รวมไปถึงการมีการตั้งมาตรการในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรอันนำไปสู่การช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานด้วยการนำการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพมาทำการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2) การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษาด้วยการนำปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กรในการทำงาน เข้ามาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลพร ศรีใส. (2562). การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- กฤษฎา เขียววิวัฒน์สุข และคณะ. (2561). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อาอีโนะโมะโตะ เบทาโกรสเปเชียลตีฟู้ดส์ จำกัด. วารสารวิชาการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 5(2), 55-69.
- จิตติภัทร์ ทุทุมมา. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์ เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุศราคม รักท้วม. (2562). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- มณีนรัตน์ ศรีคุ้ม และ ธวัชชัย ทุมทอง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. 15(1), 157-174.
- มณฑนา บิณทวิหค. (2564). ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดพิจิตร. วารสารโครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ. 8(2), 1-12.

วรรณ อาวรรณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

หุทัย วรรณพงษ์พล และมณีกัญญา นากามัทสี. (2565). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในการทำงานของบริษัทจำหน่ายเครื่องนอน ย่านบางบอน. วารสารการบริหารนิติบุคคล และนวัตกรรมท้องถิ่น. 8(3), 139-148.

อนุชิตฐ์ ฐานไชยกร. (2562). ความผูกพันองค์กร. Journal of Roi Kaensarn Academi. 4(1), 32-46.

ภาษาอังกฤษ

Best, J. W. (1977). Research in Education (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.

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

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

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

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

Irfan, S., & Marzuki, N. A. (2018). The moderating effects of organizational culture on the relationship between work motivation and work commitment of university academic staff. International Journal of Learning and Development. 8(1), 137-155.

Martini, I. A. O., et al. (2020). The dimensions of competency on worker performance mediated by work commitment. Cogent Business & Management. 7(1), 1794677-1794695.

Nunnally, J.C. (1978). An Overview of Psychological Measurement. In: Wolman, B.B. (eds) Clinical Diagnosis of Mental Disorders. Boston, MA: Springer.

Surahman, A. (2023). Fueling Productivity: Exploring the Impact of Work Motivation, Work Environment, Work Commitment, and Competence on Teaching Staff's Performance. PRODUKTIF: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi. 2(1), 93-103.

Tovmasyan, G., & Minasyan, D. (2020). The Impact of Motivation on Work Efficiency for Both Employers. Business Ethics and Leadership. 4(3). 25-35.