อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร ของพนักงานบริษัทประกันภัย

Life quality influences towards working efficiency through relationship with the organization Of the personnel of Insurance Company

ธนพล แสงจันทร์*
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ประกันภัย จำกัด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย จำนวน 220 คน โดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายและแบบพหุคูณ

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

ดังนั้น การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแก่พนักงานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร รวมทั้งยังก่อให้เกิดการบูรณาการประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีประสิทธิผล

Abstract

This research aimed to study working life quality, relationship with the organization and working efficiency, to compare working efficiency caused by different personal factors, to study working life quality influences that affected working efficiency, to study working life quality influences that affected relationship with the organization,

* หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
** อาจารย์ ดร. ประจำคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศิลปากร วิทยาเขต สารสนเทศ เพชรบุรี

and to study the relationship with the organization that affected working efficiency of the personnel of Insurance Company. The questionnaire was used to collect information from the sample group of 220 representatives. The statistical tools applied to analyze the data were Percentage, Mean, Standard Deviation, Variance Analysis and Simple and Multiple Regression Analysis.

The research revealed that overall working life quality, relationship with the organization and working efficiency were resulted in high level. The comparison of working efficiency caused by different personal factors showed that gender, age and current position were different without statistical significance, while education level, operation time and monthly income were different with statistical significance. It was also found that working life quality had positive effects on the relationship with the organization and working efficiency, while the relationship with the organization also had positive effects on working efficiency with statistical significance.

It can be concluded that proper working life quality development for the personnel can lead to good relationship between the personnel and the organization and also causes integrated working efficiency with effectiveness for the organization.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาคราชการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น เนื่องจากตัวบุคคลนั้นเป็นตัวกลางสำคัญที่เชื่อมระหว่างองค์กรกับเทคโนโลยีเข้าด้วยกันในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย บุคลากรที่ทำงานทุกคนต่างคาดหวังผลจากการทำงานที่ได้รับจากองค์กร ในขณะเดียวกันองค์กรเองก็คาดหวังให้บุคคลากรทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งองค์กรก็ต้องการบุคลากรทำงานที่มีความสนใจและความมุ่งมั่นในการทำงานเช่นเดียวกัน บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมีความกระตือรือร้นในการทำงานนั้น ย่อมก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือบุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นอย่างมากต่อการบริการองค์กร การบริหารองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ถ้าบุคคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีการร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีและความมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน งานนั้นก็จะมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรตามที่ตั้งไว้ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ 2539: 5) การกวดขันเกี่ยวกับวินัยมีการยืดหยุ่นมากขึ้น ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานเพื่อส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล ด้วยแนวปฏิบัติและ

เทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลตามลำดับ (ผจญ เฉลิมสาร 2549: 18)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างมากที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ อาจนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือวางแผนการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาระหว่างบุคลากรหรือพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรนั้นมีบุคลากรหรือพนักงานที่มีคุณภาพ มีความสามารถ ตามที่องค์กรต้องการ และบุคลากรและพนักงานมีความจงรักภักดี และกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งเมื่อองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเหล่านี้เกิดขึ้นแล้ว ย่อมจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างบูรณาการตามเป้าหมายที่วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน

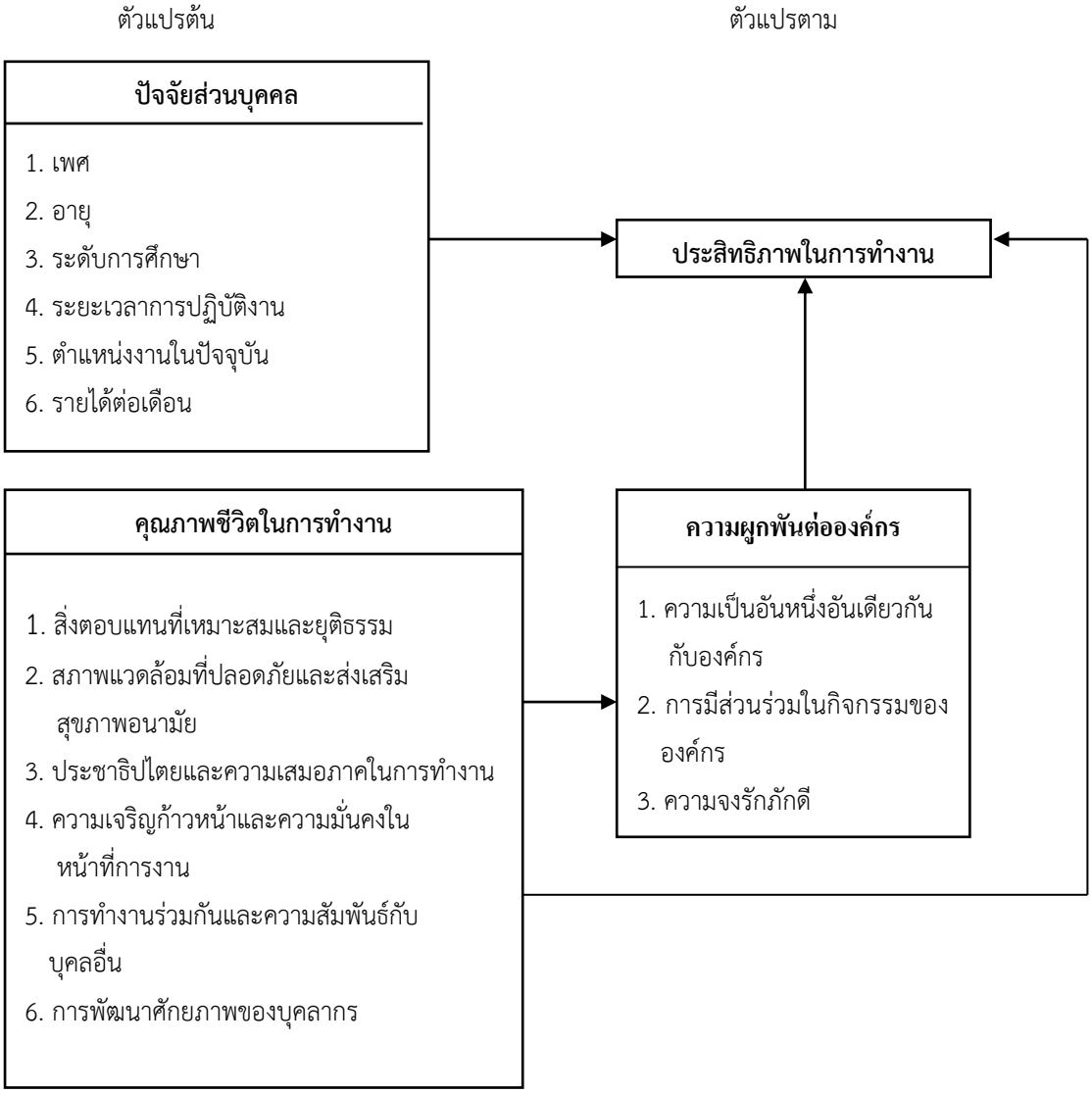
ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเอกสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกิดขึ้น และได้แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of Work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “Quality of Work Life” หรือ “Quality of Working Life” คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน และแนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้น โดยได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ใน

ทางบวกระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานกับผลผลิต เป็นการส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งนับเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ภูวนัย น้อยวงศ์ 2541: 9–13)

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กร เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร มีความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นต่อไป โดยจะแสดงออกในรูปแบบการดำรงอยู่กับองค์กร การพูดถึงองค์กรในทางที่ดีและการช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์ในด้านบวกแก่องค์กร และหากมองถึงประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร Steers (1977: 45-56)

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance in The Workplace) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรในการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้ทำงานอย่างสม่ำเสมอในการรับผิดชอบงานหรือภาระหน้าที่ ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล และการปฏิบัติงานนั้นไม่มีระบบและมาตรฐานที่ถูกต้อง ซึ่งหมายความว่าการปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่บริษัทได้กำหนดไว้หากงานที่ได้นั้นเป็นงานไม่มีคุณภาพ ไม่เกิดผลกำไร ไม่เสร็จทันกำหนดเวลา ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และหลักจรรณยาบรรณ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างทันท่วงที มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ที่จะนำมาประยุกต์ร่วมกับการทำงาน และมีความตั้งใจในการทำงานรวมถึงการมีความจงรักภักดี มีความทุ่มเทในงาน (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ 2538: 26)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ซึ่งจากทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมาสร้างกรอบแนวความคิดและสมมติฐานเพื่อทดสอบอิทธิพล คุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วยบุคคล

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา ทำงานอยู่ในบริษัทประกันภัย จำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ และความจงรักภักดี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นคำถามความคิดเห็นและข้อเสนอ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เมื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรงตามเนื้อหาที่กำหนดคำถาม แล้วนำมาประเมินผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งพบว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ดังกล่าว

2. ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งเครื่องมือนั้นสามารถวัดได้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของตัวแปรนั้น ด้วยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading มีค่าอยู่ระหว่าง 0.596 -0.931 สูงกว่า 0.30 (Hair and other 1995: 385) เป็นการแสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ดังแสดงในตารางที่ 1

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficients) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) จากการคำนวณปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.827 – 0.923 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ตามเกณฑ์คือต้องการมีค่ามากกว่า 0.7 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	0.897 – 0.926	0.915
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	0.824 – 0.918	0.877
ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.802 – 0.857	0.853
ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	0.764 – 0.849	0.836
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.762 – 0.841	0.827
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.796 – 0.838	0.830
ความผูกพันต่อองค์กร		
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร	0.625 -0.905	0.910
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	0.658 - 0.931	0.923
ความจงรักภักดี	0.596 - 0.862	0.866
ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.630 - 0.934	0.846

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของประชากรเป้าหมาย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (percentage) และแจกแจงความถี่ (frequency) และการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์ระดับคุณภาพชีวิต ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้ คะแนน 4.50 - 5.00 แสดงว่าอยู่ในระดับมากที่สุด , คะแนน 3.50 - 4.49 แสดงว่าอยู่ในระดับมาก, คะแนน 2.50 - 3.49 แสดงว่าอยู่ในระดับปานกลาง, คะแนน 1.50 - 2.49 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อย และ คะแนน 1.00 - 1.49 แสดงว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99 -102)

2. การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามเพศ ใช้สถิติการทดสอบ t-test ส่วนตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA)

3. การศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปร ดังนี้

CF	แทน	สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
SP	แทน	สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย
DE	แทน	ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน
PS	แทน	ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน
CR	แทน	การทำงานร่วมกันและสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
DS	แทน	การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
EE	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร
PW	แทน	ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร บริษัทประกันภัย ที่ปฏิบัติงานอยู่ จำนวน 220 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัทประกันภัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน บริษัทประกันภัย มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\overline{X}$ = 4.13) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\overline{X}$ = 4.11) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม ($\overline{X}$ = 3.60) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย โดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$ = 3.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความจงรักภักดี ($\overline{X}$ = 3.98) รองลงมา คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ($\overline{X}$ = 3.97) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ($\overline{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทประกันภัย มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.07) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การยึดหลักจรรยาบรรณ และหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.33) รองลงมา คือ การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานมีระบบถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.30) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การถูกเสนอชื่อให้มีส่วนร่วมในการทำงานของแผนกอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.80) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานเพศหญิงและเพศชายของบริษัทประกันภัยมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท อย่างเคร่งครัดที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

อายุ ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันของ พนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย

ตัวแปร	EF	SP	DE	PS	DR	DS	EE	VIF
$\overline{X}$	3.60	4.11	4.03	3.78	4.13	4.03	4.07	
(S.D.)	0.88	0.66	0.76	0.80	0.67	0.65	0.60	
EF								2.01
SP	0.59** (0.00)							2.54
DE	0.72** (0.00)	0.66** (0.00)						2.32
PS	0.63** (0.00)	0.50** (0.00)	0.60** (0.00)					2.11
DR	0.58** (0.00)	0.58** (0.00)	0.76** (0.00)	0.50** (0.00)				2.43
DS	0.59** (0.00)	0.52** (0.00)	0.75** (0.00)	0.59** (0.00)	0.72** (0.00)			3.03
EE	0.57** (0.00)	0.53** (0.00)	0.72** (0.00)	0.67** (0.00)	0.68** (0.00)	0.75** (0.00)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบด้วยค่า VIF พบว่ามีค่าตั้งแต่ 2.01 - 3.03 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		t	p-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.84	0.17	4.86	0.00
คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	-0.04	0.04	-1.15	0.25
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	0.01	0.04	0.35	0.72
ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.14	0.06	2.33	0.02*
ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.23	0.04	5.84	0.00**
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.14	0.05	2.54	0.01**
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.30	0.06	5.15	0.00**
F = 76.04, P = 0.00, Adjusted R^2 = 0.67				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 0.67 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (β = 0.30 , $p < 0.01$) รองลงมาคือความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (β = 0.23 , $p < 0.01$) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (β = 0.14 , $p < 0.05$) และประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน (β = 0.14 , $p < 0.05$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพชีวิตด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (β = 0.01 , $p > 0.05$) และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม (β = -0.04 , $p > 0.05$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทประกันภัย

ตัวแปร	EF	SP	DE	PS	DR	DS	PW	VIF
$\bar{x}$	3.60	4.11	4.03	3.78	4.13	4.03	3.92	
(S.D.)	0.88	0.66	0.76	0.80	0.67	0.65	0.57	
EF								1.65
SP	0.59** (0.00)							2.32
DE	0.72** (0.00)	0.66** (0.00)						2.43
PS	0.63** (0.00)	0.50** (0.00)	0.60** (0.00)					2.36
DR	0.58** (0.00)	0.58** (0.00)	0.76** (0.00)	0.50** (0.00)				2.41
DS	0.59* (0.00)	0.52** (0.00)	0.75** (0.00)	0.59** (0.00)	0.72** (0.00)			2.98
PW	0.54** (0.00)	0.43** (0.00)	0.67** (0.00)	0.63** (0.00)	0.62** (0.00)	0.71** (0.00)		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อทดสอบด้วยค่า VIF พบว่ามีค่าตั้งแต่ 1.65 - 2.98 มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบอิทธิของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร		t	p-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.17	0.18	55.05	0.00**
คุณภาพชีวิตในการทำงาน				
การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม	-0.02	0.44	-0.53	0.58
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย	-0.08	0.52	-1.66	0.09
ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน	0.16	0.66	2.42	0.01*
ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.22	0.43	5.15	0.00**
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.11	0.62	1.91	0.05
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	0.30	0.63	4.72	0.00**
F = 55.05, P = 0.00, Adjusted R^2 = 0.78				

* p < 0.05, ** p < 0.01

จากตารางที่ 5 การหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 0.78 และพบว่าด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (β = 0.30 , p < 0.01) รองลงมาคือ ความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (β = 0.22 , p < 0.01) และประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน (β = 0.16 , p < 0.05) ส่วนด้านที่ไม่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (β = 0.11, p > 0.05) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย (β = -0.08 , p > 0.05) และการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมยุติธรรม (β = -0.02, p > 0.05

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย

ตัวแปรต้น	ประสิทธิภาพในการทำงาน		t	p-Value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย (β)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.92	0.17	5.18	0.00**
ความผูกพันต่อองค์กร	0.80	0.04		0.00**
F = 315.36, P = 0.00, Adjusted R^2 = 0.59				

** p < 0.01

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ($\beta = 0.80$, $p < 0.01$) โดยมีค่าการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับนพพร ศุภพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยพบว่าระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแตกต่างกันตามอายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสังกัดต่างกัน สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบในงานวิจัยนี้อธิบายได้ว่าเพศ ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัดที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากเพศชาย และเพศหญิงมีจิตสำนึกเรื่องการปฏิบัติกฎบริษัทไม่เหมือนกัน อายุ ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอายุงานที่ปฏิบัติน้อย จึงยังไม่มีผลงานที่เด่นชัดมากนัก หรือยังไม่ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานสำคัญ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงาน และความคิดในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานมีความตั้งใจใช้ความรู้ความสามารถเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องจากว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความต้องการเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริษัทให้มีความเจริญก้าวหน้า รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่ของพนักงานอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาทซึ่งไม่แตกต่างกันมาก และรายได้ในปัจจุบันโดยภาพรวมของธุรกิจโดยทั่วไปมีลักษณะใกล้เคียงกันนโยบายของรัฐด้วย พนักงานส่วนใหญ่จึงมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่ามีอิทธิพลทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสุพินดา คิวานน์ (2545) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

อธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร อธิบายได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุพินดา ศิวานนท์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้ม จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎีและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยศึกษาคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้นำทฤษฎีการจูงใจ ในกลุ่มที่เน้นเนื้อหาการจูงใจ (Content theory of motivation) มาสร้างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย ประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และ และด้านสุดท้ายคือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษาในเชิงอิทธิพล โดยศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และความจงรักภักดี นอกจากนั้นยังได้ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และนอกจากนั้นยังเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วย โดยนับว่าเป็นประโยชน์เชิงทฤษฎีในการบูรณาการศึกษาอิทธิผลระหว่างตัวแปรทั้งหมด ซึ่งแตกต่างจากการสำรวจงานวิจัยในอดีตที่พบว่าส่วนมากเป็นศึกษาตัวแปรแต่ละตัวแยกออกจากกัน และศึกษาในเชิงเปรียบเทียบตามลักษณะประชากรศาสตร์ หรืออาจมีการศึกษาความสัมพันธ์ของสองตัวแปรเท่านั้น

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันภัย ซึ่งก่อให้เกิดข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1.1 ควรศึกษาสาเหตุอื่นนอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันภัย

1.2 ควรศึกษาประยุกต์ทฤษฎีในกลุ่มที่เน้นเนื้อหาการจูงใจ หรือกลุ่มที่เน้นกระบวนการจูงใจเพื่อสร้างด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงานให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มที่ศึกษา

1.3 ควรศึกษาโดยนำกรอบแนวคิดไปศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีบริบทต่างกัน เช่น องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน หรือองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรม ควรมีการพิจารณาในเรื่องของอัตราค่าจ้าง หรือเงินเดือนให้เหมาะสมกับคุณสมบัติ ระดับการศึกษากับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันค่าแรงขั้นต่ำเท่ากันทั่วประเทศ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานนั้นสามารถทุ่มเทการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เนื่องจากค่าตอบแทนเป็นปัจจัยความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะต้องนำมาดำรงชีพ ซึ่งจำเป็นในยุคปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้จ่ายได้อย่างพอเพียงในการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในขณะทำงานอีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานขณะปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะรับรู้ถึงความเอาใจใส่และคุณค่าของตนที่ทางองค์กรให้ความสำคัญ ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกว่าองค์กรมิได้ไม่ปล่อยปละละเลยพนักงานในองค์กรแต่อย่างใด

2.3 ด้านประชาธิปไตยและความเสมอภาคในการทำงาน มีการบังคับบัญชา มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม องค์กรควรมีหลัก “บรรษัทภิบาล” ทั้งด้านจริยธรรม และหลักคุณธรรม เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงความทัดเทียมและความยุติธรรมที่องค์กรมีต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกถึงความลำเอียง ความไม่เสมอภาค และจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล แผนก และฝ่ายขององค์กรอย่างบูรณาการ

2.4 ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรมีการพิจารณาสรรหา คัดเลือกบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างยุติธรรม เปิดโอกาสและสนับสนุนการทำความดีความชอบจากความขยันหมั่นเพียรหรือตั้งใจทำงานของพนักงาน หรือสร้างแรงกระตุ้นในการศึกษาต่อให้กับพนักงาน เช่น มีการปรับค่าวุฒิการศึกษาให้หลังจบการศึกษา ทั้งนี้องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการพัฒนาบุคคลากรหรือพนักงานของตนให้เจริญก้าวหน้า รวมถึงผลักดันและเปิดโอกาสให้พนักงานนั้นเกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมด้านการศึกษา ทั้งนี้เองเมื่อพนักงานรับรู้ที่เพิ่มขึ้นก่อจะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวของพนักงาน ซึ่งจะได้นำมาพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน หรืออบรมร่วมกัน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำความรู้จักและมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น ก่อให้เกิดมิตรภาพในการทำงานและยังส่งผลให้เกิดความช่วยเหลือจุนเจือและความเกื้อหนุนในการปฏิบัติงาน ระหว่างตัวบุคคล ฝ่าย และหรือแผนก เมื่อพนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดความเหนียวแน่นขององค์กร ก่อให้เกิดความรักความสามัคคีซึ่งจะทำให้องค์กรลดความขัดแย้งและทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่น่าอยู่อย่างบูรณาการ

2.6 ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีการจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานสามารถเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองและนำออกมาใช้ในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพของงาน ซึ่งทั้งนี้เองจะทำให้องค์กรสามารถก้าวทันตามยุคโลกาภิวัฒน์ได้และยังสามารถอยู่รอดในยุคปัจจุบันที่สภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างบูรนาการ เพราะเมื่อพนักงานมีการเรียนรู้ มีการเพิ่มพูนปัญญา ก็จะสามารถทำให้เกิดคุณภาพด้านความคิดที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพส่งผลให้คุณภาพของงานเกิดประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ยั่งยืน

นอกจากการให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว ควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกกลุ่มในองค์กร โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างในด้านการทำงาน เพื่อจูงใจให้คนเกิดคุณภาพชีวิตที่ตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและให้ความร่วมมือ รวมทั้งเกิดความจงรักภักดี และส่งผลต่อผลงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ทิพวรรณ ศิริคูณ. “คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณี บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

นพพร ศุภพัฒน์. “ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสังกัดส่วนกลางของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2549.

ภูวนัย น้อยวงศ์. “คุณภาพชีวิตการทางานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์ ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จากัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

ผจญ เฉลิมสาร. **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2549.

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. **เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา เรื่องการพัฒนางาน พัฒนาตนด้วย 5 ส และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2538.

สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. “ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จากัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

สุคนธรัตน์ เถาสุวรรณ์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

สุพิณดา ศิวานนท์. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทางาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. **การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: ศุภวนิชการพิมพ์, 2539.

ภาษาต่างประเทศ

Maslow, A.H. **Motivation and personality.** New York: Harper & Row, 1970.

Steers, R.M. **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc, 1977.