

ผลกระทบปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา บริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด

The Effects of Motivation and Organizational Climate on Employee Job
Performance: A Case Study of ABC Non-Life Insurance Company

นางอัญชัญชญา เขียววิชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา บริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($p < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = 0.864$) และระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบ การสนับสนุน และความผูกพัน ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($p < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = 0.806$)

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, บรรยากาศองค์การ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study aimed to investigate the effects of motivational factors and organizational climate on employee job performance: a case study of ABC Non-Life Insurance Company Limited. The population and sample consisted of 400 employees, and data were collected using a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression analysis. The results indicated that employees' perceptions of motivational factors were at a high level, particularly in terms of responsibility, achievement, nature of work, recognition, and career advancement. The multiple regression analysis revealed that motivational factors had a statistically significant positive relationship with job performance at the 0.05 level ($p < .05$), with a multiple correlation coefficient of $R = 0.864$. In addition, employees' perceptions of organizational climate were also at a high level, especially regarding responsibility, support, and organizational commitment. The results of the multiple regression analysis showed that organizational climate had a statistically significant positive relationship with job performance at the 0.05 level ($p < .05$), with a multiple correlation coefficient of $R = 0.806$.

Keywords: Work motivation, organizational climate, work performance

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมบริการอย่างธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากทำหน้าที่กระจายความเสี่ยงทางการเงินให้กับภาคธุรกิจและประชาชน การให้บริการของบริษัทประกันวินาศภัยจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานอย่างสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากร เพราะเป็นแรงผลักดัน กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ (วิวัฒน์ ฐณรัตน์ศรีสกุล, 2551) นอกจากแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) ก็เป็นอีกปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพราะบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร ต่อจิตใจของบุคลากรในการทำงาน หากบรรยากาศเอื้ออำนวยการทำงานได้อย่างเต็มที่ จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรด้วย (ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว, 2559) ดังนั้นแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็ม หากองค์กรสามารถสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีแนวโน้มที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย , (2559) การประกันภัยเริ่มมีความสำคัญและมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2548 – 2557) บริบทของบริษัทประกันวินาศภัยในภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อีกทั้งยังมีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก อาทิ ภัยธรรมชาติ หรือสถานการณ์ทางการเมืองในบางพื้นที่ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปฏิบัติการ แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรในระยะยาว แรงจูงใจในการทำงานที่ดีมีผลสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะเต็มใจทำต่อคำสั่งด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจและส่งผลต่อความสำเร็จของงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆหรือภารกิจขององค์กรสามารถบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะในสภาวะการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำอย่างไรให้บุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรในองค์กรขาดแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงบรรยากาศขององค์กรที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานมีคุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานและการลาออกจากงานมากขึ้น เหตุผลการขาดแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงบรรยากาศในองค์กรส่วนหนึ่งมาจากความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่บุคลากรในองค์กรต่างๆของไทยกำลังประสบอยู่เป็นจำนวนมาก

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรในการกำหนดแนวทางพัฒนาแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้อย่างยั่งยืนเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดไว้ในด้านบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ระหว่างบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัยกับผู้เอาประกันภัย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ และบรรยากาศขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ของบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด ซึ่งมีความสำคัญ เพื่อจะนำความรู้ที่ได้จากการวิจัย เช่น แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การว่ามีด้านใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ของบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด และเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด ให้ทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น เพื่อบริการผู้เอาประกันภัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจการทำงานและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด

สมมติฐาน

- 1.ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด
- 2.บรรยากาศองค์การส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 1.ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร ประกอบด้วย: 1) ความสำเร็จในงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ 2.บรรยากาศขององค์กร ประกอบด้วย: 1) โครงสร้าง 2) มาตรฐาน 3) การยอมรับ 4) ความรับผิดชอบ 5) การให้การสนับสนุน 7) ความผูกพัน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัย ABC จำกัด

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การทำความเข้าใจทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ เมื่อบุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ พวกเขาจะมีความสุขในงานมากขึ้นและทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น การใช้ทฤษฎีเหล่านี้ควบคู่ไปกับกลยุทธ์ การพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจสามารถสร้างสภาพแวดล้อมรวมถึงบรรยากาศขององค์กรที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์และความสำเร็จโดยรวม สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจหมายถึงพฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่แสดงออกมาตามแรงขับจากความต้องการภายในของบุคคลเพื่อให้กระทำการต่าง ๆ ออกมาด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงปัญญา อัจฉินบุตร (2565) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมาตามความต้องการภายในของบุคคลซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าเพื่อให้กระทำการต่าง ๆ ออกมาด้วยความร่วมมือและเต็มใจเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการ คล้ายคลึงกับสันหจจุทา ชมภูษ (2563) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง แรงผลักดันทั้งภายนอกและภายใน ตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้นรวมทั้งเป็นบุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจสุภารัตน์ กุลโชติ, (2566) กล่าวถึงองค์ประกอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg ว่า

ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ 1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพอใจในงานมีความรู้สึกในด้านดีปัจจัยกระตุ้น โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) ซึ่งสอดคล้องกับปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2562) กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีสองปัจจัยว่าประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัย สุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงาน โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ 1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 1.4 ความรับผิดชอบ 1.5 ความก้าวหน้า จากการศึกษาทฤษฎีองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจจากวรรณกรรมที่ได้นำเสนอจึงสามารถสรุปองค์ประกอบที่สังเคราะห์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่นำทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Herzberg มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยแรงจูงใจมาเป็นแนวทางในการวัดค่าตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด โดยมุ่งศึกษาในส่วนของปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า

2.แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์การ

กิริชัญญา ของโพธิ์ (2565) บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้และประสบการณ์ของสมาชิกใน องค์การต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรแต่ละองค์การ โดย การรับรู้นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างองค์การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลระหว่างรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมขององค์การการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในโรงเรียนซึ่งสอดคล้องกับชไนตพร เขี่ยมหาญ (2562) บรรยากาศองค์การหมายถึงการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การมักสะท้อนให้เห็น

ถึงความคิดความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรมของคนในองค์กรที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรง และทางอ้อมและมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละแห่ง รวมถึงลำไผ่ พรหมชัย (2561) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กร หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของบุคลากร และเอื้อให้เกิด ทัศนคติ ค่านิยม และความรู้สึกในการทำงานในองค์กร จาก ความหมายบรรยากาศองค์กรที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุป ความหมาย ของบรรยากาศองค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบต่างๆของ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่บุคลากรสามารถเข้าใจและรับรู้ได้และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้ง ทางตรง และทางอ้อมของบุคลากรในองค์กร องค์ประกอบบรรยากาศองค์กรจะเป็นตัวบ่งชี้บอก ลักษณะขององค์กร นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศ องค์กร ชนัตพร เข้มมาญ (2562) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่ดีมีองค์ประกอบ 6 ด้านประกอบด้วย ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ด้านการสนับสนุนและด้านความผูกพันซึ่งคล้ายคลึงกับเบญจพร กลิ่นสีงาม, (2559) ได้เขียนหนังสือที่มี ชื่อว่า Leadership and Organizational Climate (The cloud Chamber Effect) โดยอ้างถึงประสบการณ์การทำงานเป็นที่ปรึกษาให้กับหลายๆองค์กรจนเขาคิดว่าจะต้องมีการจัด กลุ่มมิติบรรยากาศองค์ใหม่เป็น 6 ด้าน คือ 1. โครงสร้าง 2. มาตรฐาน 3. ความรับผิดชอบ 4. การ ยอมรับ 5. การให้การสนับสนุน 6. ความผูกพัน ซึ่งสอดคล้องกับจุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้ แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 5 ด้าน คือ 1. โครงสร้างองค์กร 2. ลักษณะของงาน 3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา 4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน 5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากการศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรพบว่า ด้านเนื้อหาส่วนใหญ่แสดงถึงองค์ประกอบ บรรยากาศองค์กร 6 ด้าน คือ 1. โครงสร้าง 2. มาตรฐาน 3. ความรับผิดชอบ 4. การยอมรับ 5. การให้การสนับสนุน 6. ความผูกพัน

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการทำงานของบุคลากร จะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องเข้าใจ ความต้องการของบุคลากรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายในขณะเดียวกันก็ จะสามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้บุคลากร เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบขึ้นจากปัจจัยที่สำคัญต่อ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหลาย ๆ ด้าน และปัจจัยต่าง ๆ จะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิด

ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ ฌ็องส์ นรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพมีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่ายซึ่งสอดคล้องกับสุพิชัย ชุกิตติกุล และ จันทนา แสนสุข (2561) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด บรรลุเป้าหมายที่ต้องการและมีคุณภาพอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมายขององค์กรประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับกัญติมา ศรีสุริยงค์, (2561) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลามีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยตรวจสอบจากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ชาญพร วิศรียา และวัลภา หัตถกิจพานิชกุล (2567) การมีประสิทธิภาพในงานหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้ต้องมีคุณภาพซึ่งองค์กรหรือและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุด 2) ปริมาณงาน (Quantity) ผลของงานที่ทำต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) เวลาในการทำงานต้องมีความเหมาะสม 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายในส่วนของการดำเนินงานทั้งหมดต้องเพียงพอและเหมาะสมซึ่งคล้ายคลึง ฌ็องส์ นรินทร์ สุขลิ้ม (2563) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลาที่ใช้ในงาน (Time) 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้ นำเสนอองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน สามารถสังเคราะห์ออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณของงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนถึงความสามารถในการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชัชรินทร์ ทองหม่อมรามและบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 145 คน ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูงและจากการผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบต่องาน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้าน นโยบายและการบริหารงานและด้านเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปฎิมา ถนิมกาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกหุด, (2565) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุนารี กลุ่มตัวอย่าง บุคลากรบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุนารี จำนวน 224 ราย ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อ การเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ (Full mediation) ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและผลการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น ผู้บริหารองค์กรควรให้การสนับสนุนมิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยพัฒนาความสามารถของบุคลากรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้และพัฒนาความรู้เพิ่มขึ้น เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับการส่งเสริมบรรยากาศองค์กร ควรให้มีการส่งเสริมให้เกิดความเป็นกันเอง มีความเอื้ออาทรต่อกันให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาและสร้างระบบขวัญกำลังใจที่มีความเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) บริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางเว็บไซต์ หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษา

3.2 รูปแบบการวิจัย รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด จำนวน 1,350 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรเลือกใช้แบบ Multistage Sampling โดยใช้ Single stage มาผสมผสานกัน ผู้วิจัยจึงเลือกการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงาน สาขา ที่ได้ทำการศึกษาคือ แผนกบริหารสาขา ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาดสาขา เจ้าหน้าที่รับประกันสาขา เจ้าหน้าที่บัญชีการเงินสาขา เจ้าหน้าที่สินไหม ทั่วประเทศและใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ (Finite Population) โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยทำการหาค่า IOC มีค่าเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่ามาตรฐาน 0.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 40 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.70 และนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามทั้งชุดมีค่าเท่ากับ 0.962

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (frequencies) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) อธิบายการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นไว้เพื่อสำรวจตัวแปรต้นส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างไร ซึ่งใช้การทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบค่าความถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ผลที่ได้แสดงค่าความถดถอย (b , β) และค่า R^2 ซึ่งบ่งชี้ถึงอิทธิพลของตัวแปรต้นต่อการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 มีช่วงอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 มีอายุงานที่ทำงานในปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 มีระดับตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สินไหม จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-30,000 บาท มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

2. ผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัย ABC จำกัด พบว่า ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .593 ($\bar{X} = 3.89, S.D.=.593$)

3. ผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท ประกันวินาศภัย ABC จำกัด พบว่า ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .603 ($\bar{X} = 3.96, S.D.=.603$)

4. ผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด โดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .608 ($\bar{X} = 4.06, S.D.=.608$)

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า บรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านความผูกพัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน 400 คน พบว่า บุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.89) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีแรงผลักดันในการทำงานและมีทัศนคติเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยด้านความรับผิดชอบต่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ ขณะที่ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แม้ยังอยู่ในระดับมาก ผลดังกล่าวสะท้อนว่าบุคลากรรับรู้ถึงความไว้วางใจและอิสระในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงความชัดเจนของงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่สามารถเห็นผลลัพธ์ของงานได้ชัดเจน และบรรยากาศองค์การ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.99) โดยด้านความรับผิดชอบต่อและด้านโครงสร้างองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อน

ถึงการมอบหมายงานที่ชัดเจน โครงสร้างการทำงานที่เป็นระบบและสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานในองค์กรประกันวินาศภัย ด้านมาตรฐานการทำงาน การให้การสนับสนุน และความผูกพันอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ถึงการทำงานที่เป็นมืออาชีพ ได้รับการช่วยเหลือ และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขณะที่ด้านการยอมรับมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แม้ยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนว่ายังมีโอกาสพัฒนาในด้านการยกย่องชื่นชม และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมมากขึ้น สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.06) โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ขณะที่ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ยังอยู่ในระดับมาก ผลดังกล่าวสะท้อนว่าบุคลากรมีความสามารถในการทำงานที่ถูกต้อง รอบคอบ บริหารเวลาได้เหมาะสม และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานประกันวินาศภัยที่ต้องอาศัยความละเอียดและความรับผิดชอบสูง

2. ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงาน ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจภายใน โดยเฉพาะความรับผิดชอบและลักษณะของงาน เป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ บรรยากาศขององค์กรด้านความรับผิดชอบ การให้การสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ด้านโครงสร้างองค์กร มาตรฐานการทำงาน และการยอมรับไม่แสดงอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ผลดังกล่าวสะท้อนว่าปัจจัยด้านความรู้สึก ความสัมพันธ์ และการสนับสนุนซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าปัจจัยเชิงโครงสร้างที่องค์กรมีอยู่แล้ว โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การเสริมสร้างแรงจูงใจภายในควบคู่กับการสร้างบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อความรับผิดชอบ การสนับสนุน และความผูกพัน เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันวินาศภัย ABC จำกัด พบว่า ควรมีการเสริมสร้างปัจจัยด้านความรับผิดชอบ การให้การสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างเป็นระบบโดย ด้านความรับผิดชอบ ควรมีการมอบหมายงานหรือโครงการที่มีความท้าทาย เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร และสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน รวมถึงกำหนดบทบาทและหน้าที่ให้สอดคล้องกับทักษะ เพื่อส่งเสริมความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในการพัฒนาผลงาน ด้านการให้การสนับสนุน องค์กรควรส่งเสริมบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ การจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น และการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ โดยอาจพัฒนาทักษะผู้บังคับบัญชาในบทบาทของโค้ชหรือที่ปรึกษา เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจและสามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม ด้านความผูกพันต่อองค์กร ควรมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผ่านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสารค่านิยมองค์กรอย่างชัดเจน และการพัฒนาสวัสดิการที่สะท้อนถึงความใส่ใจต่อบุคลากร นอกจากนี้ แม้ว่าด้านโครงสร้างองค์การและการยอมรับจะมีผลแตกต่างกัน แต่การปรับโครงสร้างองค์การให้มีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับการทำงานในยุคดิจิทัล รวมถึงการส่งเสริมการยอมรับและชื่นชมผลงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรมชาติ จะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานได้ ในส่วนของมาตรฐานการทำงาน แม้จะไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ควรปรับให้มีความยืดหยุ่นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะงานและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพราะฉะนั้นการพัฒนาองค์กรควรมุ่งเสริมสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อความรับผิดชอบ การสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์กร ควบคู่กับการปรับโครงสร้าง การยอมรับ และมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของบุคลากรในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

สุภารัตน์ กุลาโชติ (2566). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปรินญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/280439>

- ปัญญาภา อัครนิบุตร (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท
รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4341/1/TP%20HOM.007%202565.pdf>
- กฤษัญญา ของโพธิ์, (2565). แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ภายใต้ต้นนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งใน
จังหวัดพะเยา. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
<https://updc.up.ac.th/bitstreams/4ff79e0a-3c57-4043-ae7b-eceada186e28/download>
- ปฎิมา ถนิมกาญจน์ และ เพ็ญพร ปุกหุดม, (2565). บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี.
วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ. ปีที่ 3 ฉบับที่ 1: มกราคม - มิถุนายน 2565
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jomt/article/view/260315>
- ลำไพ พรหมชัย และพีชญาดา พันผา (2562). ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสาร
รังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 5(1), 72-85.
<https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/jdbs/article/download/424/368/>
- ชนัดพร เขี่ยมหาญ (2562). บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความ
ผูกพันในองค์กรของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. ปริญญา
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3751>
- สุพิชัย ชุกิตติกุล และจันทนา แสนสุข (2561). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและ
ประสิทธิภาพการทำงานของครุวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
วารสารเซนต์จอห์น, 21(29), 1-18.
<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/278803>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, (2559). ข้อมูลพนักงาน
บริษัทประกันวินาศภัย.
https://onlinewebadt.oic.or.th/IDIIP/auth/PRRPP02100/view?para=oic&prg_code=PRNLP02400