ทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดี ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บมจ.นำสินประกัย

Attitude towards work performance and loyalty affecting work effectiveness in Nam Sang Insurance PCL.

กานต์สินี จันทร์หนู
สาขาวิชา การเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Karnsinee Chunnu
E-mail: karnsi1972@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Finance and banking
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย 2) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย จำนวน 226 คน ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ทัศนคติต่อการทำงานและความจงรักภักดี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านพฤติกรรม และด้านการรับรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ส่วนทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ทัศนคติในการทำงาน, ความจงรักภักดี, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research has objectives 1) to study the effectiveness of employee performance. Nam Seng Insurance Public Company Limited. 2) to study attitude towards work and employee loyalty That affects the work effectiveness of employees. Nam Seng

Insurance Public Company Limited by using the questionnaire as a tool for data collection

Sample group that is an employee Nam Seng Insurance Public Company Limited 226 persons. Statistical data used in the analysis of descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics Finding the relationship between variables by using multiple regression analysis, it was found that working attitudes and loyalty. The relationship between the parties involved Aspects of work In terms of recognition, behavior, and perception does not affect the effectiveness of the performance of employees. Nam Seng Insurance Public Company Limited. As for the attitude towards work and loyalty That affects the work effectiveness of employees. Nam Seng Insurance Public Company Limited. In terms of career advancement opportunities as for compensation and welfare. Working environment and the feeling. Affect the effectiveness of the performance of employees. Nam Seng Insurance Public Company Limited. Statistically significant at the level of 0.05

Keyword: Attitude towards work, Loyalty, Work effectiveness

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยี ซึ่งในสภาวะเศรษฐกิจโลกปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันสูงมาก ในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องพัฒนาความสามารถที่จะดำรงอยู่ในโลกธุรกิจ และต้องตื่นตัว พร้อมปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ถูกขับเคลื่อนไปด้วยเทคโนโลยี อย่างต่อเนื่อง ในยุคสังคมดิจิทัล ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงาน ต่างมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ สิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรก็คือ คน หรือเรียก ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นจากหลายๆองค์ประกอบรวมกัน ทั้งทางด้านคุณวุฒิ วัยวุฒิ ความรู้สึกนึกคิด การแสดงออกทางพฤติกรรม ความพึงพอใจในการทำงาน ในงานด้านบริหารบุคคล หากบุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกในทางที่ดี จะนำมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์ การร่วมแรงร่วมใจ พัฒนาการทำงานและการปฏิบัติงานด้วยความสุข จะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่หากบุคคลใดมีความรู้สึกในทางลบ มีทัศนคติที่ไม่ดี จะเป็นเหตุให้องค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารที่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของสถาบันหรือองค์กรได้ย่อมต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ร่วมงานทุกฝ่าย พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต ปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ทุกๆด้าน เพื่อลดความไม่พึงพอใจในการทำงานให้ได้มากที่สุด สาเหตุสำคัญที่จะก่อให้เกิดผลในทางบวกต่อการดำเนินกิจการขององค์กร คือ “ทัศนคติ” การที่จะบริหารจัดการให้บุคคลากรทำงานได้สำเร็จ และทำให้องค์กรอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์กร ซึ่งเป้าหมายสูงสุดก็คือ การให้บุคคลากรทำงาน

ร่วมกันอย่างมีประสิทธิผล ถ้าบุคคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ จะส่งผลเชื่อมโยงกันกับความผูกพัน ความจังรักภักดี ต่อองค์กร นับเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งก็จะทำให้บุคคลคนนั้นรู้สึกมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันถ้ามีบางคนหรือบางกลุ่มที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การหรือการทำงาน ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาภายในองค์การได้ ซึ่งสิ่งที่ผู้บริหารควรจะต้องทำคือ พยายามลบล้างทัศนคติที่ไม่ดีออกไปจากความรู้สึกของ บุคคลากร และพยายามสร้างทัศนคติใหม่ที่เป็นทัศนคติที่ดี (บทความทั้งหมดที่เขียนโดย มัณฑนา ศิริเอก,2547 **สืบค้นจาก** tps://www.jobpub.com) องค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และ ค่านิยมขององค์กร ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร ปรารถนาที่จะอยู่ร่วมเป็นสมาชิก ไม่คิดที่จะลาออกหรือโยกย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวชี้วัดให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของผู้ ปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประสิทธผลต่อองค์กร

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ทัศนคติต่อการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารบุคคล น่าจะนำไปแก้ไขปรับปรุง เกี่ยวกับทัศนคติ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อมั่นในองค์กร ความรักความผูกพันกับองค์กรสูง โดยมุ่งเน้นไปที่ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย
2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของ บมจ.นำสินประกันภัย เลือกการใช้ในการเก็บข้อมูลพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่ และ สำนักงานสาขา ที่มีตำแหน่ง แต่ระดับพนักงานปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้บริหาร รวมทั้งสิ้น 516 คน
2. ด้านเนื้อหา เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ทัศนคติต่อการทำงานและ ทัศนคติต่อความจงรักภักดี มี 9 ด้าน ได้แก่โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้การยอมรับนับถือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัย นำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสม และวางแผนพัฒนาคุณภาพของพนักงาน จากมูลเหตุต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

2. เพื่อให้ทราบถึง ทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการทำงาน การปฏิบัติงาน มีความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน สามารถนำมาใช้เสริมสร้าง พัฒนาทัศนคติที่ดี กับพนักงาน ให้เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงาน ให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่องค์กรมุ่งหวัง

ทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกนึกคิด เรื่องของจิตใจ มุมมอง ความเชื่อ ท่าที หรือความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น หรือต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ มีแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในเชิงบวกแนวสนับสนุน และ เชิงลบแนวต่อต้าน กล่าวคือ ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นแสดงออกมา โดยทางพฤติกรรมที่สอดคล้องกันตามแนวความคิด

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ณัฏฐ์สุมณ ลักษิกาวราสิริ (2555) กล่าวไว้ว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of growth) การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้า และการเจริญเติบโตก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ ทางพนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

Vroom (อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2558: 45-46, อ้างใน ทวีศักดิ์ รองแขวง,2555) ได้อธิบายเกี่ยวกับความต้องการเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ และระดับแรงจูงใจนั้นจะขึ้นอยู่กับระดับความปรารถนาของแต่ละบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังต่อผลลัพธ์ ที่มีคุณค่า พนักงานในองค์กรจะได้รับการจูงใจ ในการทำงานอย่างหนัก เมื่อได้คาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวก เช่นการได้รับรางวัล การได้รับเลื่อนขึ้นตำแหน่ง การได้ปรับเงินเดือน และแรงจูงใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับพลังความหวัง ว่าผลปฏิบัติงานที่ดีจะตามมาด้วยผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ให้ความหมาย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ในการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน

Koontz & Schimmel (1982, อ้างในวีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประสานงานที่ดีและจูงให้ให้ทุกคน ปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวตถุประสงค์ของ หน่วยงานการพูดคุยระหว่างกันได้ แบบเป็นกันเองมีความยืดหยุ่นมีความเข้าใจกัน และกันเหมือน รับรู้ถึงปัญหา

ดลนภา ดีบุปผา (2555: 14, อ้างใน นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ,2558) การสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กร คือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่ง ความรักใคร่ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคม ให้เกิดการปรับตัวกันสังคม ยอมรับความแตกต่าง ระหว่างบุคคล เคารพในสิทธิผู้อื่น รู้จักการให้และการยอมรับพึ่งพาซึ่งกันและกัน

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ให้ความหมาย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนรวมงาน ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อผลสัมฤทธิ์ของงานพร้อมให้ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ และในด้านส่วนตัวมีความห่วงใยกันและกัน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในการทำงาน

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

Opsahl & Dunnette. (1966, อ้างในรัชพล บุญอเนกวัฒนา, 2551: 21-22, อ้างในวีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) ได้รวบรวมปัจจัยด้านแนวคิดเกี่ยวกับเงินที่ใช้เป็นสิ่งล่อใจในการทำงานไว้ว่าเงินจะเป็นสิ่งล่อใจสาหรับบุคคลที่คิดว่าเงินจะนำเขาไปสู่เป้าหมาย และเขาจะทำงานหนักขึ้นเพื่อให้ได้ ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มนุษย์ทำงานทุกคน ต้องการได้รับ ดังนั้นค่าตอบแทน ถือเป็นกลไกสำคัญอันดับหนึ่งที่จะตอบสนองความต้องการของพนักงาน ดึงดูด หรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในองค์การทุ่มเทในการทำงาน

มอนดี้ และโน (Mondy, R.W; & Noe, R.W. 2005: 284-285, อ้างถึงใน ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์, 2557: 22-23,อ้างถึงใน ชมพูนุท อุบลแย้ม,2559) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงควรให้ความสำคัญในส่วนของการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งเพื่อช่วยให้องค์การได้รับการทำงานอย่างเต็มที่จากพนักงาน เพื่อช่วยในการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับองค์การและยังเป็นการลดต้นทุนให้กับองค์การ เนื่องจากสามารถลดอัตราการลาออกจากองค์การได้ โดยทั่วไปเมื่อพูดถึงค่าตอบแทน คนส่วนใหญ่มักนึกถึงเงินเดือนโบนัส หรือสวัสดิการต่างๆ

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงิน และ สิทธิประโยชน์อื่นๆที่มิใช่ตัวเงิน ตามที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้องค์การ ดังนั้นค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ระบบการจัดจ้างงานพิจารณาอย่าง เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้ง ผลประโยชน์เกื้อกูลที่ลูกจ้างได้รับ ในสวัสดิการอื่นๆเช่น ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการประกันภัย เป็นต้น

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านลักษณะงาน

Hackman & Oldham (1980, อ้างใน วีราภรณ์ บุตรทองดี ,2557) กล่าวว่าคุณลักษณะงานจะ

ส่งผลไปยังภาวะจิตใจ แลภาวะทางจิตใจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพสูง และขาดงาน การลาออกจากงานน้อย

ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) สรุปไว้ว่าคุณลักษณะงาน คือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์การ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่าย ย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคล การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น กล่าวได้ว่าคุณลักษณะงานที่เป็นที่พึงพอใจของพนักงานนั้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการความยอมรับนับถือ ต้องการประสบความสำเร็จ

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้าน ลักษณะงาน ได้ว่า คืองานที่ได้รับมอบหมาย ตรงกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่ ผู้ปฏิบัติงานมีความถนัด ความชำนาญ ทั้งมีความเหมาะสมในปริมาณของงานอีกด้วย

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช (2539,อ้างในวีราภรณ์ บุตรทองดี,2557) สรุปไว้ว่าสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานกล่าวคือหากผู้ปฏิบัติงานพอใจในสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่แล้วเขาจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถจนทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

นารี กาแก้ว (2546: 20, อ้างใน วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558) สรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงานและศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่ล้อมรอบคนปฏิบัติทำงาน ในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้า ผู้ปฏิบัติงาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องกล เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆเป็นพลังงาน เป็นสารเคมี เช่น แสงสว่าง เสียง ความร้อน อากาศที่หายใจ และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงในการทำงาน ค่าตอบแทน

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีความพึงพอใจในอุปกรณ์เครื่องมือ อำนวยความสะดวก คล่องตัว อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน การจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดเป็นส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่วยให้คนทำงานมีความตั้งใจทำงานมากขึ้น

ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ในลำดับที่ 4 ความต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น ให้ความเคารพนับถือตามควร เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างเต็มความสามารถ แล้วบรรลุผลสำเร็จ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารระดับสูง และ เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ในรูปแบบ การยกย่องชมเชย หรือประกาศเกียรติคุณ แสดงความยินดี ให้ความเชื่อมั่น และกำลังใจ สนับสนุนในสิ่งที่บุคคลนั้นคิด ตัดสินใจ แสดงออก หลังจากได้บรรลุผลสำเร็จนั้น

ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านการพฤติกรรมที่แสดงออก

บัวทิพย์ ศุภสร (2557) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์การนอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพนั ธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ พฤติกรรมเหล่านั้น ช่วยสนับสนุนองค์การ สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำรวมทั้ง ไม่เกี่ยวข้องกับ ระบบการให้รางวัลที่องค์การกาหนดไว้

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2554) ได้สรุปไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมนั้นเป็นความจงรักภักดีที่สามารถสังเกตได้จากการที่พนักงานมีการตระหนักว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรนั้นมีความหมายต่อตน อีกทั้งยังชื่นชอบที่จะทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ และคิดว่าองค์กรได้มอบประสบการณ์ที่ดีแก่ตน

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านพฤติกรรรมที่แสดงออก หมายถึง บุคคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้น เต็มใจช่วยเหลือ มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกขององค์กรในด้านต่างๆ ด้วยความรู้ความสามารถเต็มกำลัง รู้สึกผูกพันและมีแนวคิดว่า ควรจะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลคืออยากอยู่ เป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อความถูกต้อง

ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านความรู้สึก

อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กร ยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2554) ได้สรุปไว้ว่า พนักงานจะมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรแห่งนั้นจนเกษียณ โดยพอใจที่จะพูดถึงองค์กรของตนกับบุคคลอื่น ๆ อีกทั้งยังรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตน โดยจะรู้สึกเป็นห่วงและมีความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร โดยจะรักและผูกพันกับองค์กรดังกล่าว เพราะองค์กรดังกล่าวนั้นมีความหมายต่อชีวิตของตน

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านความรู้สึก หมายถึง ความสัมพันธ์ทางจิตใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรมีความหมายต่อชีวิตนปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรที่ตนรักจนเกษียณ มองปัญหาขององค์เป็นปัญหาของตน

ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านการรับรู้

อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่หมายถึง การที่บุคลากรมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มองความผูกพันในรูปของพฤติกรรมที่ ไม่เปลี่ยนแปลง เกิดจากการที่บุคลากรพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลดี ผลเสียของการละทิ้งการเป็นสมาชิก ความยึดมั่นผูกพันจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลา ซึ่งหากบุคลากรรับรู้ว่า สิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กรมีความคุ้มค่า ก็จะยังคงอยู่กับองค์กร แต่ถ้ารู้สึกว่าไม่คุ้มค่าก็จะตัดสินใจออกจากองค์

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านการรับรู้ หมายถึง ความเชื่อมั่น ยึดมั่นในองค์กร ไว้วางใจ ยึดถือต่อการตัดสินใจในผู้บังคับบัญชา ตระหนักรู้ความคุ้มค่าในสิ่งที่ได้รับตอบแทนจากองค์กร

ประสิทธผล

อาภรณ์ อ่อนคง, “ประสิทธิผล,”สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มกราคม2561, http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html อ้างใน (สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต, 2560) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลซึ่งมีความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมและดำเนินงานต่าง ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดผลโดยตรงและสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่ได้มีลักษณะที่มีคุณภาพ เช่น ความมีคุณค่า มีความถูกต้อง เกิดความเหมาะสมดีกับงาน อีกทั้งตรงกับความคาดหวังและความต้องการของกลุ่มและสังคม และสามารถที่จะให้ผู้อื่นนำผลที่ได้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

เฉลิม สุขเจริญ (2557) จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานหมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งก็คือการเกิดประสิทธิผล และประสิทธิผลจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิผลยังหมายถึงการที่แต่ละบุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นก็ได้แสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถในการที่จะร่วมมือเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายความสำเร็จขององค์การนั้น ๆ

ดังนั้นสรุปความคิดเห็นของผู้วิจัย ความหมายของประสิทธิผล คือความสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และได้ประโยชน์สูงสุด นับเป็นการทำงานอย่างชาญฉลาด ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิผล โดยต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์จากผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มการฝึกอบรบ เพื่อเป็นการปรับปรุงงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน จะส่งผลดีต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ก็คือ การเพิ่มการทำกำไรขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Huse and Cummings (1985:198-200, อ้างใน สมพร สังข์เกื้อ,2555) ได้แบ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1) รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation)หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

2) สภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีสถานที่ทำงานที่ไม่ได้ส่งผล เสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจาก งานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถ หลากหลายงานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำ งานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการ แบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศของ องค์การมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิต ระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8) ความภูมิใจในองค์การ (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และ รับผิดชอบต่อสังคม

โชติรัตน์ อินทสโร และสมชัย (2560) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน วัดได้จากมาตรฐานของงาน และมักจะประเมินในรูปแบบของคุณภาพของผลงาน ปริมาณผลงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานนั้น สรุปได้ 3 ประเด็น คือ

1. คุณภาพของผลงานได้แก่ ผลการทำงานที่พิจารณาจากความสามารถ
2. ปริมาณผลงาน ได้แก่ จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น
3. การตรงต่อเวลาในการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการทำงานตลอดปี

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงาน ของ บมจ.นำสินประกันภัยจำนวน 516 คน จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน - + 5% เมื่อเดือน พฤษภาคม– เดือน มิถุนายน 2563 การศึกษาคือ 226 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) (จากพนักงานทั้งหมด 516 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จากการวิจัย ได้สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย ตั้งคำถามแบบปลายปิด และปลายเปิดเป็นเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับการวัดแบบ อันตราภาคชั้น (Interval Scale) มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัยมีระดับการวัดแบบอันตราภาคชั้น (Interval Scale) มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย มีระดับการวัดแบบอันตราภาคชั้น (Interval Scale) มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดง ความคิดเห็นเขียนข้อเสนอแนะ 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ซึ่งได้แก่ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่ระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ทัศนคติต่อการทำงานประกอบด้วยโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติอนุมาน สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อให้สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน บมจ. นำสินประกันภัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี รายได้ต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน เป็นเจ้าหน้าที่ และมีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป

2) ทัศนคติต่อการทำงาน พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากระดับมากที่สุด พบว่าด้านแรกคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน อันดับรองลงมาด้านที่สองคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนทัศนคติต่อความจงรักภักดี ของพนักงาน บมจ.นำสิน ประกันภัย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน โดยภาพรวม พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากระดับมากที่สุด พบว่าด้านแรก พฤติกรรมที่แสดงออก รองลงมา คือ ด้านความรู้สึก และ ด้านการรับรู้ และผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน พบว่าโดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นข้อคำถาม อยู่ในระดับมาก

2. สรุปผลการวิเคราะห์ด้วยข้อมูล สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมุติฐาน ทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ส่วนด้าน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมใน

การทำงาน และด้านความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย ทัศนคติต่อการทำงาน และทัศนคติต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย สามารถสรุป ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้ สมมุติฐาน เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ผลการศึกษา พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ด้านด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก และด้านการรับรู้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ส่วนด้าน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความรู้สึกส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทัศนคติต่อการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย หากบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ เลือกเส้นทางความก้าวหน้าได้ ด้วยความหวังว่าจะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานจะมีกำลังใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน ได้ผลตอบแทนที่มากขึ้น มีความท้าทายในการทำงานที่หลากหลาย ได้พัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความก้าวหน้าเป็นเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัย วีราภรณ์ บุตรทองดี (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนกังานในเขตอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า การทำงานอย่างหนักเมื่อได้คาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวก เช่นการได้รับรางวัล การได้รับเลื่อนขึ้นตำแหน่ง การได้ปรับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับพลังความหวัง ว่าผลปฏิบัติงานที่ดีจะตามมาด้วยผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจและยังสอดคล้องกันกับ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของคูเปอร์ (Cooper.1958) พบว่า มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ดังนั้น ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆเพื่อสนองความต้องการของตน คือมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทัศนคติต่อการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ระบบการจัดจ้างงานพิจารณาอย่าง เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้ง ผลประโยชน์เกื้อกูล สอดคล้องกับ งานวิจัย ชมพูนุท อุบลแย้ม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัทสัญชาติญี่ปุ่นและบริษัทสัญชาติอเมริกัน พบว่า การสนับสนุนพนักงานในส่วนของการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงความจริงใจในการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งในเรื่องตัวงาน ที่ควรทำให้

พนักงานรู้สึกถึงความมีคุณค่าในงานที่ตนเองทำ และยังสอดคล้องกับ งานวิจัย สมพร สังข์เกื้อ (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำางานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่ารายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐานทัศนคติต่อการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดเป็นส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่วยให้คนทำงานมีความตั้งใจทำงานมากขึ้น เรื่องความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้เอื้ออำนวย มีสภาพพร้อมใช้งานได้ดี สร้างบรรยากาศ ให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัยและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุน ของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ความรู้สึกของคนทำงาน อยากทำงานทุ่มเทกำลังใจ กำลังกายและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน ให้มีคุณภาพภาพเพิ่มขึ้น แต่สภาพแวดล้อมของการทำงานอาจเป็นปัจจัย ส่งผลให้เกิด ภาวะกดดัน และความเหนื่อยล้าในการทำงาน และยังสอดคล้องกับ งานวิจัย มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safety and Healthy Working Conditions) พนักงานควรปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ เฟอร์นิเจอร์สำหรับพนักงานเช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้มีลักษณะที่เหมาะสมสะดวกสบายในการใช้งาน ไม่กว้างหรือแคบเกินไป รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานควรอยู่ในที่ ๆเหมาะสมสามารถหยิบจับใช้งานได้ง่าย ทัศนคติต่อความจงรักภักดี ด้านความรู้สึก ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.นำสินประกันภัย ความสัมพันธ์ทางจิตใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และองค์กรมีความหมายต่อชีวิตตนปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรที่ตนรักจนเกษียณ มองปัญหาขององค์เป็นปัญหาของตน สอดคล้องกับงานวิจัย อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาล ศิริราช พบว่า ด้านความรู้สึกของพนักงาน ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่าง ความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กร ทำให้บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้และยังสอดคล้องกับ งานวิจัย ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันธ์ต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พนักงานจะมีความปรารถนาที่จะ

ทำงานกับองค์กรแห่งนั้นจนเกษียณ โดยพอใจที่จะพูดถึงองค์กรของตนกับบุคคลอื่น ๆ อีกทั้งยังรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของตน โดยจะ โดยจะรักและผูกพันกับองค์กรดังกล่าว เพราะองค์กรดังกล่าวนั้นมีความหมายต่อชีวิตของตน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบกิจการ บมจ.นำสินประกันภัย การวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นั้น บมจ.นำสินประกันภัย ควรพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือน การกำหนดเครื่องมือทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเนื่องจากบริษัทฯ มีโครงสร้างพิจารณาฐานเงินเดือนที่อาจจะไม่สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ โดย การสำรวจจากคู่แข่งขันในตลาดแรงงานธุรกิจเดียวกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลากรที่เข้ามาใหม่ และบุคคลากรที่ทำงานมานาน ซึ่งจะประสบกับปัญหาเรื่องเงินเดือนตัน โดยส่วนใหญ่บุคคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัท เกินกว่า 16 ปี เป็นจำนวนมาก การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ต้องมีความยุติธรรมและเสมอภาค มีหลักเกณฑ์เป็นที่ยอมรับ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ในส่วนลักษณะงาน บริษัทฯ ควรสนับสนุนพนักงานในระดับปฏิบัติการ ได้มีโอกาสใช้ความคิดริ่มเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มพูนความรู้ ด้วยการฝึกอบรมเพิ่มเติม การพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์และวางแผน การพัฒนาพนักงานในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพหากพัฒนาให้ถูกเรื่องจะช่วยให้องค์กรพัฒนาไปอย่างนรุดหน้า จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าไปพร้อมกัน สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น บริษัทฯควรเสริมสร้าง จัดกิจกรรมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมด้านการสื่อสาร การสื่อสารจะช่วยให้ทำงานง่ายขึ้นและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทัศนคติต่อความจงรักภักดี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร บริษัทควรต้องส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกิจกรรมต่างๆ ส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ และควรนำมาใช้จริง ให้เกิดประโยชน์ จะเกิดผลในเชิงบวก เป็นการสนันสนุนให้ทุกคน กล้าที่จะรับผิดชอบงานของตนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่น ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรศึกษาตัวแปร ทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการในองค์กร รูปแบบการบริหารงานขององค์กร ด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งหากพบปัจจัยทีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว สามารถนำผลที่ได้ ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด ที่ใช้ในครั้งนี้ ไปใช้ใหม่ โดยมีการเปลี่ยนตัวแปรอิสระ และแบบสอบถามการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะกับเป้าหมายของบริษัท

เอกสารอ้างอิง

ชมพูนุท อุบลแย้ม. (2559). การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อค่าตอบแทนของพนักงาน บริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และบริษัทสัญชาติอเมริกัน. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฏฐ์สุมณ ลักษิกาวราสิริ, สุนันทา มูลทา. (2555). Project Assignment Management Guru Professor Dr.Frederick Herzberg. โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑ (ส.ป.ท.) รุ่นที่ 20. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศคติและความตระหนักด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษา:บริษัทนำเข้าส่งออกแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม นวนคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล. (2554). บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การและจิตลักณณะมุ่งอนาคต ควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันธ์ต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมมนุษย์และองค์การ)คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความ ผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประภาพร พฤกษะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มัณฑนา ศิริเอก. (2547). ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมในองค์กรอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2563, จาก tps://www.jobpub.com

อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการออกนอกระบบและความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคคลากรสายสนับสนุนโรงพยาบาลศิริรราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชนมหาวิทยาลัยศิลปากร.