Research Article

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

The Impact of Perceived Organizational Support, Organizational Cultural Fit, Strategic Technology Management, and Teamwork towards Operational Employees' Organizational Effectiveness in Life Insurance Companies, Bangkok Metropolitan Areas

สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ[1]

Suthinan Pomsuwan

Article History

Received: April 27, 2024

Revised: August 17, 2024

Accepted: October 1, 2024

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิตเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร และ เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจาก

[1] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Graduate School, Bangkok University

E-mail: suthinan.p@bu.ac.th

พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถามแบบปลายปิด ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น .891 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 89.00, 44.00, 66.40 และ 48.10 เรียงลำดับตามตัวแปร

คำสำคัญ: *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม ประสิทธิผลการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทประกันชีวิต*

Abstract

The objectives of this study were to study the impact of perceived organizational support towards operational employees' organizational effectiveness in Life Insurance Companies, Bangkok Metropolitan Areas, to study the impact of organizational culture fit towards operational employees' organizational effectiveness in Life Insurance Companies, Bangkok Metropolitan Areas, to study the impact of strategic technology management towards operational employees' organizational effectiveness in Life Insurance Companies, Bangkok Metropolitan Areas, and to study the impact of teamwork towards operational employees' organizational effectiveness in Life Insurance Companies. Bangkok Metropolitan Areas. Data were collected from 400 operational employees using closed-ended questionnaires. The content validity was verified by experts and the reliability test of the questionnaire had the confidence value was 0.891. The descriptive statistics were analyzed by percentages and the inferential statistics were analyzed by multiple regression analysis at the statistical significance level of .05. The results found that the impact of perceived organizational support, organizational cultural fit, strategic technology management, and teamwork affected operational employees' organizational effectiveness in Life Insurance Companies, Bangkok Metropolitan Areas at 89.00, 44.00, 66.40, and 48.10 percent by variable, respectively.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Organizational Cultural Fit, Strategic Technology Management, Teamwork, Operational Employees, Organizational Effectiveness, Life Insurance Companies*

บทนำ

ประสิทธิผลการทำงานเป็นประเด็นที่หลากหลายองค์กรให้ความสำคัญ อันเนื่องมาจากจะเป็นหนทางไปสู่ความสำเร็จและเป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มพนักงานกลุ่มใหญ่ขององค์กร ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมร่วมกับพนักงานระดับผู้บริหารที่เป็นกลุ่มคนที่วางนโยบายในการขับเคลื่อนประสิทธิผลขององค์กร ในปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับการบริการเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องด้วยประสิทธิผลโดยรวมจะเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง ที่อาจจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่องค์กรจะได้รับผลกระทบทั้งด้านดี และด้านไม่ดีจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีตัวลูกค้าโดยตรง เช่นเดียวกับธุรกิจประกันชีวิตที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีส่วนในการขายกรมธรรม์ ความคุ้มครองจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิผลการทำงาน ในการส่งต่อไปยังบริษัทประกันชีวิตที่จะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการคืนเงินคุ้มครองให้ผู้ได้รับภัย เงินคืนตามกรมธรรม์ เงินปันผล เงินครบกำหนดสัญญา เป็นต้น ซึ่งก่อนจะถึงประเด็นดังกล่าว พนักงานระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องเข้าใจการทำงานที่มีประสิทธิผลในภาพรวมก่อน ดังนั้นการนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลในภาพรวม จึงเป็นประเด็นที่ควรมีการทบทวนและนำไปสู่การพิจารณาให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้มีการทบทวนในประเด็นดังกล่าว จากองค์ประกอบที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนประสิทธิผลการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ โดยประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ และการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ องค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ดังกล่าวข้างต้น มีนัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน โดยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากการศึกษาของ Kurtessis et al. (2017) และ Ling, Yang, and Fang (2006) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของสมาชิกถึงระดับที่องค์กรเห็นคุณค่าในการมีส่วนร่วมและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรนั้นจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานด้านการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร จากการศึกษาของ Eaton and Kilby (2015) และ Ortega-Parra and Sastre-Castillo (2013) พบว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลลัพธ์ของวัฒนธรรมองค์กรที่หมาะสม แสดงให้เห็นว่าพนักงานสามารถยอมรับว่าวัฒนธรรมองค์กรพร้อมที่จะขับเคลื่อนประสิทธิผลในการทำงานเพื่อองค์กรและมีความพึงพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาของ Tallon (2007) และ Rathnam, Johnsen, and Wen (2005) พบว่า การสร้างมูลค่าจากเทคโนโลยีที่บรรลุผลผ่านการจัดตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ขององค์กร สามารถกระตุ้นให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านกระบวนการขององค์กรที่เชื่อมต่อกัน ทำให้เกิดความรวดเร็วตอบสนองต่อการแข่งขันและความพึงพอใจทั้งพนักงานและลูกค้า และด้านการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาของ Giedraitis and Stašys (2019) และ SKozlowski and Ilgen (2006) พบว่า อิทธิพลของการทำงานร่วมกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม การทำงานเป็นทีมเป็นทักษะด้านอาชีพที่สำคัญในการบรรลุผลสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย แผนงาน และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงกระตุ้นเพื่อปรับปรุงประสิทธิผลและระดับคุณภาพการทำงานอีกด้วย

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นหัวข้อวิจัย เรื่องอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

1. อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
2. อิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
3. อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร
4. อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเกี่ยวข้องกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการเข้ากันได้ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านประสิทธิผลการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดของการรับรู้ถึงการสนับสนุนองค์กร (Perceived Organizational Support : POS) ถูกกำหนดขึ้นครั้งแรกโดย Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) ที่กล่าวว่า มุมมองของการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร เป็นขอบเขตที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับคุณค่าของพนักงาน และ การมีส่วนร่วมและความใส่ใจในผลประโยชน์ของพนักงาน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและทุ่มเทการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรในภาพรวม ทั้งนี้ Allen, Shore, and Griffeth (2003) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการรับรู้ทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของพนักงานและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมที่พนักงานมีต่อองค์กร นอกจากนี้ Luthans, Luthans, and Luthans (2004) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกอย่างมากต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลการทำงานที่มีระดับสูงขึ้นและพร้อมที่จะขับเคลื่อนการทำงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร รวมถึง Nadeak, Widodo, Asbari, Novitasari, and Purwanto (2021) และ Sluss, Klimcak, and Holmes (2008) ระบุตัวบ่งชี้วัด 3 ประการของการรับรู้ถึงการสนับสนุนองค์กร ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม 2) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3) การสนับสนุนรางวัลจากองค์กรและการจัดสภาพการทำงานที่ดี นอกจากนี้ Dai and Qin (2016) กล่าวว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนองค์กรถูกกำหนดเป็นกรอบในบริบทของการทำงานและถือเป็นการสนับสนุนขององค์กร เป็นความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ที่ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการรับรู้การสนับสนุนจากการปฏิบัติงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้ง 2 องค์ประกอบจะเป็นแนวทางในการสร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วยเช่นเดียวกัน และ Loi, Ao, and Xu (2014) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้วยการศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมการทำงาน โดยพบว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันออก จะมีความผูกพันทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลต่อองค์กรมากกว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันตก Stamper and Johlke (2003) พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานสามารถส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงานที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทางอ้อม โดยผ่านจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเมื่อมีประเด็นการโต้เถียง ทั้งในส่วนของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานพร้อมที่จะประนีประนอมและหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร

การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Cultural Fit: OCF) เป็นค่านิยม บรรทัดฐาน เป้าหมายและความคาดหวังที่มีร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กร ความแข็งแกร่งและชัดเจนของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มผลิตภาพขององค์กรและความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว การเพิ่มประสิทธิผลให้การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร ระหว่างพนักงานกับองค์กร จะต้องทำความเข้าใจ

เบื้องต้นว่าวัฒนธรรมขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในรูปแบบที่ชัดเจนและมองไม่เห็น และวัฒนธรรมขององค์กรยังส่งผลต่อสมาชิกในการพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรม เช่น ความรู้สึกผูกพันหรือแยกเดี่ยว และพฤติกรรมทางสังคมหรือต่อต้านสังคม เป็นต้น (Kristof-Brown & Billsberry, 2013) สอดคล้องกับการศึกษาของ Hoffman and Woehr (2006) กล่าวว่า การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นความเข้ากันได้ระหว่างพนักงานกับวัฒนธรรมการทำงานที่มีอยู่ขององค์กร การจ้างบุคคลที่เหมาะสมกับค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของบริษัทจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและนายจ้าง Coverdill and Finlay (1998) กล่าวว่า เมื่อกล่าวถึงการจ้างงาน การประเมินความเหมาะสมทางวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องที่ท้าทาย สิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาไม่เพียงแต่ทักษะและประสบการณ์ของผู้สมัครเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลิกภาพ รูปแบบการทำงาน และค่านิยมอีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้แน่ใจว่าผู้สมัครจะเหมาะสมสำหรับองค์กรและทีมที่จะร่วมงานด้วย แต่ไม่ควรใช้ความเหมาะสมทางวัฒนธรรมเพื่อแยกผู้สมัครที่มีภูมิหลังที่หลากหลายหรือมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป ความหลากหลายสามารถนำแนวคิดและมุมมองใหม่ๆ มาสู่องค์กรได้ และพนักงานที่มีความหลากหลายสามารถช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร นอกจากนี้ Halpin and Smith (2019) เสริมว่าการทำความเข้าใจความเหมาะสมทางวัฒนธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจจ้างงานที่ถูกต้องสำหรับองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลิกภาพ รูปแบบการทำงาน และค่านิยมของผู้สมัคร โดยพิจารณาว่ามีทิศทางในการสนับสนุนหรือก่อให้เกิดปัญหากับองค์กรในอนาคตหรือไม่ รวมถึงผู้สมัครที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายหรือมีมุมมองที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ Hoffman and Woehr (2006) และ Barrick and Parks-Leduc (2019) กล่าวว่าความเหมาะสมทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จขององค์กรด้วยเหตุผลหลายประการ การให้ความสำคัญกับความเหมาะสมทางวัฒนธรรมเมื่อต้องสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน และสามารถเก็บรักษาและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล รวมถึงมีการส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นหัวหน้างานในอนาคตได้มากน้อยเพียงใด เป็นประเด็นที่องค์กรจะต้องมีการพิจารณาอย่างลึกซึ้ง รวมถึงการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรไม่ได้หมายถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงหัวหน้างานที่ต้องมีความเข้าใจประเด็นของการส่งเสริมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมทั้งส่วนของหัวหน้างานกับพนักงาน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ความสำเร็จร่วมกัน และการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล ซึ่งเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างให้ทุกระดับของพนักงานรู้สึกมีคุณค่า ได้รับความเคารพ และชื่นชมในการมีส่วนร่วมที่เป็นเอกลักษณ์ของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ ความเป็นผู้นำควรเป็นผู้นำ ที่เป็นตัวอย่างด้วยการกำหนดแนวทางในการการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรให้ชัดเจน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีความสามารถทางวัฒนธรรมและตระหนักถึงอัตลักษณ์และภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของพนักงาน ด้วยการสร้างวัฒนธรรมที่ทุกคนรู้สึกสบายใจและมีแรงบันดาลใจได้ ในการมีส่วนร่วมและการส่งเสริมวัฒนธรรมเชิงบวกโดยการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและเป้าหมายที่กำหนดขึ้น นอกจากนี้ Jansen and Kristof-Brown (2006) กล่าวถึงในแง่ขององค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการใช้เป็นแนวทางหลอมรวมพนักงานทุกคนให้มีความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันให้สอดรับกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืน

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์

การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ (Strategic Technology Management: STM) ช่วยทำให้องค์กรมีทิศทางของการใช้ระบบสารสนเทศให้บรรลุผลได้ตามที่ได้วางแผนไว้ การทำให้พนักงานทุกคนมีพื้นฐานทางเทคโนโลยีในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันถือเป็นกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะงานด้านบริการที่ต้องอาศัยความรวดเร็วในการบริการและการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่คู่แข่งทางธุรกิจไม่สามารถทำได้ (AlTaweel & Al-Hawary, 2021) Dibrell, Craig, and Neubaum (2014) กล่าวว่าการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อองค์กรเพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสร้างโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางเทคนิคและความเฉียบแหลมทางธุรกิจร่วมกัน รวมถึงการระบุและการนำเทคโนโลยีมาแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงาน และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อการสนองความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันทางธุรกิจด้วย ในขณะเดียวกันองค์กรก็จะต้องสร้างความมั่นใจว่าแก้ไขปัญหาและการพัฒนาเทคโนโลยี สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม Zhang, Khan, Lee, and Salik (2019) กล่าวว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลาการปรับตัวในการเข้าใจและเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้ประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านั้น นอกจากนี้ Wang, Cao, Xi, and Chen (2021) พบว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงกระบวนการจัดการคุณภาพได้อย่างมากโดยการเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และตรวจสอบย้อนกลับได้ การใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีการเรียนรู้ช่วยให้สามารถควบคุมคุณภาพการทำงานและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิผล รวมถึงพบว่า บทบาทของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานและการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เนื่องจากถูกกำหนดจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารพัฒนากลยุทธ์เหล่านี้ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี บางครั้งมีผลต่อการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ดีและก่อประโยชน์ให้กับองค์กรโดยตรง แต่ศักยภาพการรับเทคโนโลยีของพนักงานแต่ละคนไม่เท่ากัน ดังนั้นการเตรียมความพร้อมด้วยการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีกับพนักงานจึงมีความจำเป็นอย่างมากและควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันของทีมงานและเพื่อใช้ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าจึงมีความจำเป็น สอดคล้องกับการศึกษาของ Mohammed, Sadq, Abdullah, and Arab (2022) กล่าวว่า การจัดการฝึกอบรมโดยการมีส่วนร่วมของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดจากวิสัยทัศน์ขององค์การในการเพิ่มศักยภาพความแข็งแกร่งขององค์กรและการแข่งขันทางธุรกิจจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีในการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความกังวลและความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ลดลง รวมถึงการสร้างความผูกพันร่วมกันมากขึ้นในทีมงาน จากการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงร่วมกัน นอกจากนี้การคำนึงความคุ้มค่าของการจัดการเทคโนโลยี เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากต้นทุนการลงทุนด้านเทคโนโลยีก็มีบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคุ้มค่าจากการนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทั้งในส่วนของกระบวนการทำงานและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่ง Ferreira, Coelho, and Moutinho (2020) กล่าวว่า การตัดสินใจทางเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์เป็นงานสำคัญเพื่อให้ผู้บริหาร

องค์กรมีความแน่ใจว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จและความอยู่รอด ในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กร โอกาสและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยจะต้องพิจารณาในประเด็นของผลกระทบทางการเงินในการตัดสินใจลงทุนด้านเทคโนโลยี รวมถึงลดความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีเฉพาะมาใช้ การพิจารณาและการประเมินความเสี่ยงทางเทคโนโลยีก่อนที่จะตัดสินใจลงทุน รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกสารสนเทศองค์กร ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยขององค์กร และพนักงานที่เป็นผู้นำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังช่วยให้แน่ใจว่าผลกระทบทางการเงินและการดำเนินงานทั้งหมดจะได้รับการพิจารณา และช่วยสร้างฉันทามติที่เอื้อต่อการดำเนินการตามการตัดสินใจทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้อย่างคุ้มค่า

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม (teamwork) เป็นทักษะการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทักษะการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญทำให้บริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งได้พัฒนาแบบทดสอบเฉพาะทางเพื่อประเมินความสามารถของพนักงานในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมกลายเป็นทักษะสำคัญที่พนักงานทุกคนควรมีในการทำงาน ทีมถือเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์และจำเป็นอย่างมากในกระบวนการการพัฒนาอาชีพและการพัฒนาความสามารถเฉพาะของพนักงาน (Kozlowski & Bell, 2012) Hakanen and Soudunsaari (2012) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นตัวชี้วัดขององค์กรที่ทำให้เห็นความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากทีมมีความแข็งแกร่งและมีความสามัคคี ทุ่มเท ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะทีมงานที่เป็นทีมธุรกิจการให้บริการที่ต้องอาศัยความอดทน การประสานงานและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อาจจะต้องการการช่วยเหลือจากการบริการ และมากกว่าสิ่งที่องค์กรมีอยู่ก็จะต้องร่วมแรงร่วมใจในการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ Delizonna (2017) ที่พบว่าการรักษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงานจะเป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรในวิธีที่มีประสิทธิผลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หลายบริษัทได้เริ่มนำกลยุทธ์แบบทีมมาใช้ในการทำงานของตน "แนวทางการทำงานเป็นทีม" มุ่งเน้นไปที่วิธีการพื้นฐานที่สมาชิกขององค์กรดำเนินงานเป็นทีม ผู้จัดการเน้นย้ำถึงความสำคัญของความร่วมมือและความสามารถในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานสำหรับพนักงาน ในขณะที่ยังคงเพิ่มผลผลิต ความคิดสร้างสรรค์ และความสำเร็จขององค์กรให้มีระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ Lee (2018) กล่าวว่า หัวหน้าทีมจำเป็นต้องมีทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง การสื่อสารที่ดี ความร่วมมือที่ก่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ที่จะเป็นตัวอย่างให้สมาชิกของทีมได้เห็นและนำมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม การสร้างความสามัคคี และการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ในการแบ่งปันความรู้ ทักษะ และความสามารถที่มีอยู่ตามคุณสมบัติของพนักงานแต่ละคนจะช่วยให้งานที่รับมอบหมายประสบความสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร และ Al-Rawi (2008) กล่าวว่า การสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันของทีมงานจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่พนักงานทุกคนเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน โดยเกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็น

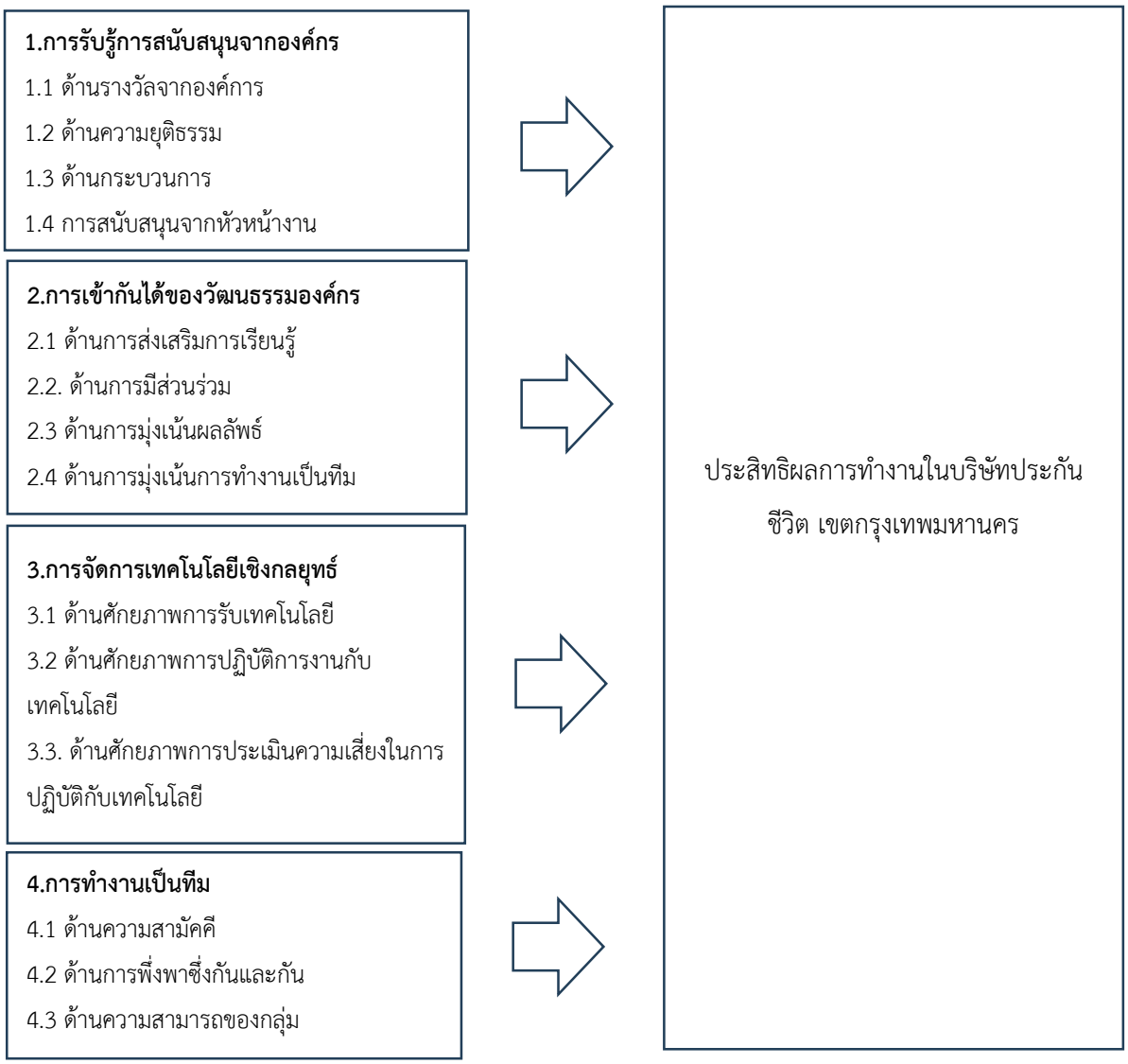
ทีมและการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญซึ่งกันและกัน ด้วยการชี้แจงค่านิยม การชี้แจงค่านิยมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจค่านิยมหลักขององค์กร ค่านิยมเหล่านี้ควรเกี่ยวข้องกับความเชื่อส่วนตัวของพนักงานและควรสื่อสารให้ทราบอย่างชัดเจนและกระชับ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมที่หล่อหลอมให้สมาชิกของทีมเข้าใจวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Hoegl and Gemuenden (2001) ที่พบว่า เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเมื่อกล่าวถึงทักษะต่าง ๆ ของการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ต้องอาศัยการออกแบบ หรือการฝึกอบรมที่ทำให้พนักงานทุกคนได้ร่วมฝึกปฏิบัติให้เห็นสภาพความเป็นจริงของประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีมและความสามารถของทีม เช่น โปรแกรมการขัดเกลาทางสังคมของพนักงานได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้น โปรแกรมเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ทำงานซึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมและการประสานงานที่ดีขึ้นของสมาชิกในทีมและปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าทีมกับสมาชิกของทีมให้เข้าใจสถานการณ์ความเป็นจริงมากขึ้น

5. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านประสิทธิผลการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงาน (Organizational Effectiveness: OE) เป็นผลการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ในกรอบการดำเนินงานขององค์กร ที่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยการกำหนดเป็นเป้าหมายที่มีระดับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จของการทำงานมุ่งสู่การวัดประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ (Cummings & Worley, 2001) สอดคล้องกับการศึกษาของ Markić (2014) และ Baird (2017) ที่กล่าวว่า แนวคิดเรื่องประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ และการทำงานเป็นทีม ตามที่ได้นำเสนอไปแล้ว การสร้างประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การกำหนดกลยุทธ์ที่ดีก็เป็นหัวใจสำคัญของการทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจสถานการณ์ของการแข่งขันทางธุรกิจ และการสรุปแผนเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีทิศทาง การบริหารจัดการคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการฝึกอบรม การพัฒนา และการรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางของเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร ก็เป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิผลขององค์กร เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ การศึกษาของ Baird (2017) พบว่า กระบวนการทำงานที่มีความชัดเจนและเป็นระบบจะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิผลการทำงานในภาพรวมขององค์กร เนื่องจากกระบวนการจะเป็นเรื่องของขั้นตอนการทำงานที่กำหนดวิธีการทำงานให้เสร็จสิ้นภายในองค์กร การเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการที่มีส่วนช่วยลดของเสีย การปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพของผลผลิตได้ตามมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการตรวจสอบประสิทธิผลของการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ Ivanov and Avasilcăi (2014) ที่กล่าวว่า การพิจารณามุมมองของประสิทธิผลจะพิจารณา ในมุมมองของระบบ ได้แก่ ประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาการ บูรณาการปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามกระบวนการทำงาน และรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็น

ปัจจัยภายนอกที่มาช่วยสนับสนุนประสิทธิผลในการทำงาน และมุมมองพฤติกรรมมนุษย์ที่เป็นแนวคิดการรับรู้ประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นพฤติกรรมคนในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวที่เป็นประเด็นของความเข้าใจพฤติกรรมของคน ทั้งดีและไม่ดี ที่จะเป็นโอกาสหรืออุปสรรคในการนำผลพฤติกรรมเหล่านี้ไปวัดประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม รวมถึงการเปรียบเทียบกับความสำเร็จที่เกิดจากตัวชี้วัดที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อตรวจสอบความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการศึกษาของ Kaplan and Norton (1996) และ Parmenter (2015) ที่กล่าวถึงการใช้ประโยชน์จากบาลานซ์สกอร์การ์ด (balance scorecard) เป็นเครื่องมือการจัดการเพื่อสร้างประสิทธิผลขององค์กร บาลานซ์สกอร์การ์ด จะกำหนดผลการปฏิบัติงานขององค์กรและวัดว่าตัวชี้วัดบรรลุผลตามที่ต้องการหรือไม่ บาลานซ์สกอร์การ์ดจะเกี่ยวพันกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และการวัดผลการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ด้านกระบวนการทำงาน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการเงิน ซึ่งสามารถวัดปริมาณและประเมินผลได้ตามลักษณะงานและความรับผิดขอบของพนักงานในแต่ระดับในองค์การ นอกจากนี้ การศึกษาของ Allen and McCarthy (2016) พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานและประสิทธิผลการทำงานมีส่วนสนับสนุนพฤติกรรมเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานานขึ้น ซึ่งช่วยลดอัตราการลาออกและต้นทุนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและประสิทธิผลการทำงาน การสนับสนุนและเสนอโอกาสในการเติบโตและการพัฒนา ตลอดจนยกย่องและให้รางวัลพนักงานสำหรับการมีส่วนร่วมก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกมากขึ้น รวมถึงการศึกษาของ Hunjra, Butt, and Rehman (2019) พบว่า ประสิทธิผลองค์กรจะเกิดขึ้นจากการที่องค์กรให้ความสำคัญกับประสิทธิผลด้านการบริหารจัดการทางการเงิน เพราะความมั่นคงทางการเงินขององค์กรเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความอยู่รอดขององค์กร รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้า โดยฐานลูกค้าที่พึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จขององค์กร องค์กรต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพสูงที่ตรงกับความต้องการเหล่านั้น และมีความสามารถในการปรับตัวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยสามารถปรับเปลี่ยนได้และมีความพร้อมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เผชิญความเสี่ยงและกล้าลองแนวทางใหม่ ๆ ได้ดี ในขณะเดียวกันก็สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็วหากกลยุทธ์เฉพาะไม่ได้ผล เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทประกันชีวิต จำนวน 235,517 คน (The Thai Life Assurance Association, 2023) โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสุ่มของ Yamane (1967) และความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5.00 จากประชากรจำนวน 235,517 คน ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มเท่า ๆ กัน โดยกลุ่มที่ 1 จำนวน 200 คน โดยการสุ่มกลุ่ม

ตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกและใช้การแจกแบบสอบถามออนไลน์ กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มที่ 2 จำนวน 200 คน แจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทประกันชีวิตขนาดใหญ่ที่สุด 4 ลำดับแรก โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา แห่งละ 50 คน เท่า ๆ กัน รวม 4 แห่ง จำนวน 200 คน ณ สำนักงานใหญ่ของแต่ละบริษัท ด้วยการขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทประกันชีวิตผ่านฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทประกันชีวิตสำนักงานใหญ่ เหตุผลของการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น เนื่องจากบางบริษัทไม่สะดวกในการให้ข้อมูลโดยตรง

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ที่มีข้อมูลทั้งหมด 6 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ข้อมูลการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ข้อมูลการทำงานเป็นทีม และข้อมูลประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลส่วนบุคคลมีระดับการวัดแบบนามบัญญัติ และเรียงอันดับ ส่วนข้อมูลด้านทัศนคติที่เหลือเป็นการวัดแบบอันตภาคชั้น ตั้งแต่ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าระดับ 1 ถึงระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าระดับ 5 แบบสอบถามได้มีการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.67-1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ .891 โดยเรียงลำดับความเชื่อมั่นรายด้าน จากด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น .832 ด้านการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น 0.861 ด้านการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความเชื่อมั่น .871 และด้านประสิทธิผลการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น .864

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวมรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2566 รวมเวลา 3 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนาด้วยความถี่และร้อยละ และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุกับสมมุติฐานทั้ง 4 ข้อที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ใน 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาและข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน โดยข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา พบกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอายุ ระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และมีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ

25,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P —Value)
1. ด้านรางวัลจากองค์การ	.298	3.367*	.002
2. ด้านความยุติธรรม	.396	4.260*	.000
3. ด้านกระบวนการ	.356	4.124*	.000
4. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.314	3.043*	.004

R^2 =.890, F-Value =126.706, n=400, P-Value =.05*

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 89.00 (เมื่อพิจารณาจากค่า R^2) ประกอบด้วย ด้านรางวัลจากองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .298 ด้านความยุติธรรมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .396 ด้านกระบวนการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .356 และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .314 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .712 – .891 และ ค่า VIF มีค่าระหว่าง 2.133 – 3.440 แสดงว่า ตัวแปรอิสระย่อยทั้งสี่ตัว อยู่ในแกณฑ์ไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้	.211	4.345*	.003
2. ด้านการมีส่วนร่วม	.249	4.773*	.000

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 (ต่อ)

การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
3. ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์	.368	6.703*	.000
4. ด้านการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม	.654	10.071*	.000

R^2 =.440, F-Value =206.328, n=400, P-Value = .05*

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 44.00 (เมื่อพิจารณาจากค่า R^2) ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .211 ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .249 ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .368 และด้านการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .654 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .643 – .783 และ ค่า VIF มีค่าระหว่าง 4.113 – 5.453 แสดงว่า ตัวแปรอิสระย่อยทั้งสี่ตัว อยู่ในแกณฑ์ไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์	สัมประสิทธิ์การถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านศักยภาพการรับเทคโนโลยี	.189	3.284*	.000
2. ด้านศักยภาพการปฏิบัติการกับเทคโนโลยี	.117	2.750*	.006
3. ด้านศักยภาพการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานกับเทคโนโลยี	.288	2.295 *	.000

R^2 =.664, F-Value =131.117, n=400, P-Value = .05*

ผลการวิจัยพบว่า ศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 66.40 (เมื่อพิจารณาจากค่า R^2) ประกอบด้วย ด้านศักยภาพการรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .189 ด้าน

ศักยภาพการปฏิบัติการงานกับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .117 และด้านศักยภาพการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติกับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .288 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .671 – 0.783 และ ค่า VIF มีค่าระหว่าง 6.153 – 7.990 แสดงว่า ตัวแปรอิสระย่อยทั้งสามตัว อยู่ในแกณฑ์ไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

สมมติฐานข้อที่ 4 อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

การทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความสามัคคี	.814	2.401*	.016
2. ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน	.176	2.123*	.035
3. ด้านความสามารถของกลุ่ม	.177	2.888*	.029

R^2 =.481, F-Value =44.627, n=400, P-Value = .05*

ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 48.10 (เมื่อพิจารณาจากค่า R^2) ประกอบด้วย ด้านความสามัคคี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .814 ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .176 และด้านความสามารถของกลุ่ม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) เท่ากับ .177 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ พบว่า ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0.651 – 0.883 และ ค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.133 – 1.536 แสดงว่า ตัวแปรอิสระย่อยทั้งสามตัว อยู่ในแกณฑ์ไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (multicollinearity)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยจะดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อ ประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 89.0 ประกอบด้วย ด้านรางวัลจากองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .298 ด้านความยุติธรรมมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .396 ด้านกระบวนการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .356 และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .314 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดของการรับรู้ถึงการสนับสนุนองค์กร ของ Eisenberger et al. (1986) ที่กล่าวว่า มุมมองของการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร เป็นขอบเขตที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับคุณค่าของพนักงาน และการมีส่วนร่วมและความใส่ใจในผลประโยชน์ของพนักงาน การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและทุ่มเทการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรในภาพรวม รวมถึง Allen et al. (2003) และ Luthans et al. (2004) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิผลการทำงานที่มีระดับสูงขึ้นและพร้อมที่จะขับเคลื่อนการทำงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร นอกจากนี้ Nadeak et al. (2021), Sluss et al. (2008), และ Dai and Qin (2016) กล่าวว่าประสิทธิผลการทำงานมาจากตัวบ่งชี้วัด 3 ประการ คือ ความเป็นธรรม การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนรางวัลจากองค์กรและการจัดสภาพการทำงานที่ดี ถูกกำหนดเป็นกรอบในบริบทของการทำงานและถือเป็นการสนับสนุนขององค์กร เป็นความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อพนักงาน โดยประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการรับรู้การสนับสนุนจากการปฏิบัติงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการสร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน และ Loi et al. (2014) และ Stamper and Johlke (2003) กล่าวว่า วัฒนธรรมการทำงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้วยการศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมการทำงาน โดยพบว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันออก จะมีความผูกพันทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลต่อองค์กรมากกว่าวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันตก และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานสามารถส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงานที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจในงานทางอ้อม โดยผ่านจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเมื่อมีประเด็นการโต้เถียง ทั้งในส่วนของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานพร้อมที่จะประนีประนอมและหาทางออกของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการท ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 44.0 ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .211 ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .249 ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .368 และด้านการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .654 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ

ค่านิยม บรรทัดฐาน เป้าหมายและความคาดหวังที่มีร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กร ความแข็งแกร่งและชัดเจนของการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มผลิตภาพขององค์กรและความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว (Kristof-Brown & Billsberry, 2013) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Hoffman and Woehr (2006), Coverdill and Finlay (1998), Halpin and Smith (2019), Barrick and Parks-Leduc (2019), และ Jansen and Kristof-Brown (2006) กล่าวว่า การเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นความเข้ากันได้ระหว่างพนักงานกับวัฒนธรรมการทำงานที่มีอยู่ขององค์กร การจ้างบุคคลที่เหมาะสมกับค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของบริษัทจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและรวมถึงการประเมินความเหมาะสมทางวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องที่ท้าทาย รวมถึง บุคลิกภาพ รูปแบบการทำงาน และค่านิยมอีกด้วย ซึ่งจะช่วยให้แน่ใจว่าผู้สมัครจะเหมาะสมสำหรับองค์กรและทีมที่จะร่วมงานด้วย และไม่แยกผู้สมัครที่มีภูมิหลังที่หลากหลายหรือมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไปเพราะอาจจะเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเติบโตและความยั่งยืนขององค์กร แต่ก็ควรประเมินบุคลิกภาพ รูปแบบการทำงานและค่านิยมของผู้สมัคร โดยพิจารณาว่ามีทิศทางในการสนับสนุนหรือก่อให้เกิดปัญหากับองค์กรในอนาคตหรือไม่ รวมถึงผู้สมัครที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายหรือมีมุมมองที่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ Hoffman and Woehr (2006), Barrick and Parks-Leduc (2019), และ Jansen and Kristof-Brown (2006) กล่าวว่า ความเหมาะสมทางวัฒนธรรม เป็นประเด็นที่องค์กรจะต้องมีการพิจารณาอย่างลึกซึ้ง รวมถึงการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กรไม่ได้หมายถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงหัวหน้างานที่ต้องมีความเข้าใจประเด็นของการส่งเสริมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมทั้งส่วนของหัวหน้างานกับพนักงาน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ความสำเร็จร่วมกัน และการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล ให้เกิดการหลอมรวมพนักงานทุกคนให้มีความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันให้สอดรับกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่าศึกษาอิทธิพลของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 66.40 ประกอบด้วย ด้านศักยภาพการรับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .189 ด้านศักยภาพการปฏิบัติการงานกับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .117 และด้านศักยภาพการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติกับเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .288 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ แนวคิดการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยทำให้องค์กรมีทิศทางของการใช้ระบบสารสนเทศให้บรรลุผลได้ตามที่ได้วางแผนไว้ การทำให้พนักงานทุกคนมีพื้นฐานทางเทคโนโลยีในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันถือเป็นกลยุทธ์ขององค์กร โดยเฉพาะงานด้านบริการที่ต้องอาศัยความรวดเร็วในการบริการและการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าที่คู่แข่งทางธุรกิจไม่สามารถทำได้ (AlTaweel & Al-Hawary, 2021) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Dibrell et al. (2014) และ Zhang et al. (2019) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสร้างโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับองค์กร การจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางเทคนิคและความเฉียบแหลมทาง

ธุรกิจร่วมกัน รวมถึงการระบุและการนำเทคโนโลยีมาแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงาน และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านั้นเพื่อการสนองความต้องการของลูกค้าและการแข่งขันทางธุรกิจด้วย ในขณะเดียวกันองค์กรก็จะต้องสร้างความมั่นใจว่าแก้ไขปัญหาและการพัฒนาเทคโนโลยี สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม มีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นตลอดเวลา การปรับตัวในการเข้าใจและเข้าถึงเทคโนโลยีและใช้ประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านั้น รวมถึง Wang et al. (2021), Mohammed et al. (2022), และ Ferreira et al. (2020) กล่าวถึง การใช้เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงกระบวนการจัดการคุณภาพได้อย่างมาก โดยการเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และตรวจสอบย้อนกลับได้ การใช้ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีการเรียนรู้ช่วยให้สามารถควบคุมคุณภาพการทำงานและการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิผล รวมถึงบทบาทของการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานและการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เนื่องจากถูกกำหนดจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารพัฒนากลยุทธ์เหล่านี้ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การจัดการฝึกอบรมโดยการมีส่วนร่วมของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดจากวิสัยทัศน์ขององค์การในการเพิ่มศักยภาพความแข็งแกร่งขององค์กรและการแข่งขันทางธุรกิจจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีในการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งความกังวลและความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ลดลง ในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กร โอกาสและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยจะต้องพิจารณาในประเด็นของผลกระทบทางการเงินในการตัดสินใจลงทุนด้านเทคโนโลยี รวมถึงลดความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีเฉพาะมาใช้ การพิจารณาและการประเมินความเสี่ยงทางเทคโนโลยีก่อนที่จะตัดสินใจลงทุน รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ช่วยสร้างฉันทามติที่เอื้อต่อการดำเนินการตามการตัดสินใจทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้อย่างคุ้มค่า

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานในบริษัทประกันชีวิต เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีอิทธิพลร้อยละ 48.10 ประกอบด้วย ด้านความสามัคคี มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .814 ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .176 และด้านความสามารถของกลุ่ม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .177 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่เป็นทักษะการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานที่รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ทักษะการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญทำให้บริษัทขนาดใหญ่หลายแห่งได้พัฒนาแบบทดสอบเฉพาะทางเพื่อประเมินความสามารถของพนักงานในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมกลายเป็นทักษะสำคัญที่พนักงานทุกคนควรมีในการทำงาน ทีมถือเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์และจำเป็นอย่างมากในกระบวนการการพัฒนาอาชีพและการพัฒนาความสามารถเฉพาะของพนักงาน (Kozlowski & Bell, 2012) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Hakanen and Soudunsaari (2012), Delizonna (2017), และ Lee (2018) พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นตัวชี้วัด

ขององค์กรที่ทำให้เห็นความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากทีมมีความแข็งแกร่งและมีความสามัคคี ทุ่มเท ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การรักษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน จะเป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงหัวหน้าทีมจำเป็นต้องมีทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง การสื่อสารที่ดี ความร่วมมือที่ก่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ที่จะเป็นตัวอย่างให้สมาชิกของทีมได้เห็นและนำมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม Al-Rawi (2008) และ Hoegl and Gemuenden (2001) พบว่า การสร้างอัตลักษณ์ร่วมกันของทีมงานจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่พนักงานทุกคนเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน โดยเกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แบ่งปันความรู้และความเชี่ยวชาญซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีต้องมีการออกแบบ หรือการฝึกอบรมที่ทำให้พนักงานทุกคนได้ร่วมฝึกปฏิบัติให้เห็นสภาพความเป็นจริงของประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีมและความสามารถของทีม เช่น โปรแกรมการขัดเกลาทางสังคมของพนักงานได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้น โปรแกรมเหล่านี้สามารถช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่ทำงานซึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมและการประสานงานที่ดีขึ้นในสมาชิกในทีมและปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าทีมกับสมาชิกของทีมให้เข้าใจสถานการณ์ความเป็นจริงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์จะนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ค้นพบจากการวิจัย ดังนี้

1.1 ประเด็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลจากองค์การ ด้านความยุติธรรม ด้านกระบวนการ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน องค์กรควรมีการนำเสนอแผนการจูงใจจากการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของผลตอบแทนที่เป็นวัตถุและจิตใจ การสร้างธรรมาภิบาลที่ดีในการทำงานร่วมกัน การสร้างมาตรฐานการทำงานและการเป็นหัวหน้างานที่ดี

1.2 ประเด็นการเข้ากันได้ของวัฒนธรรมองค์กร ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ และด้านการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม องค์กรควรพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนากิจกรรมการมีส่วนร่วมและความผูกพันของทีมงาน

1.3 ประเด็นการจัดการเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ ด้านศักยภาพการรับเทคโนโลยี ด้านศักยภาพการปฏิบัติการงานกับเทคโนโลยี และด้านศักยภาพการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติกับเทคโนโลยี องค์กรควรพิจารณาการลงทุนในเทคโนโลยีที่ส่งเสริมทักษะการทำงานของพนักงานในการทำงานร่วมกันและการแข่งขันทางธุรกิจ โดยพิจารณาจากความคุมค่า ความเสี่ยงและการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

1.4 ประเด็นการทำงานเป็นทีม ด้านความสามัคคี ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน และด้านความสามารถของกลุ่มองค์กรควรส่งเสริมการมีจิตวิญญาณและความผูกพันของทีมงานเพื่อการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ น่าจะมีมุมมองความหลากหลายมากขึ้น

2.2. ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษาในมุมมองของพนักงานระดับหัวหน้างานงาน อาจจะมีข้อค้นพบที่เกิดประโยชน์ในเชิงบริหารจัดการได้

2.3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแปร ด้านทัศนคติ หากมีการศึกษาตัวแปร ด้านลักษณะส่วนบุคคล อาจจะมีมุมมองและการทบทวนวรรณกรรมที่ค้นพบตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยต่อเนื่องจากงานวิจัยนี้ได้

บรรณานุกรม

Allen, M. S., & McCarthy, P. J. (2016). Be happy in your work: The role of positive psychology in working with change and performance. *Journal of Change Management, 16*(1), 55-74.

Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management, 29*, 99-118.

Al-Rawi, K. (2008). Cohesiveness within teamwork: The relationship to performance effectiveness–Case study. *Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues, 1*(2), 92-106.

AlTaweel, I. R., & Al-Hawary, S. I. (2021). The mediating role of innovation capability on the relationship between strategic agility and organizational performance. *Sustainability, 13*(14), 1-14.

Baird, K. (2017). The effectiveness of strategic performance measurement systems. *International Journal of Productivity and Performance Management, 66*(1), 3-21.

Barrick, M. R., & Parks-Leduc, L. (2019). Selection for fit. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 6*(1), 171–193.

Coverdill, J. E., & Finlay, W. (1998). Fit and skill in employee selection: Insights from a study of headhunters. *Qualitative Sociology, 21*(2), 105–127.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2001). *Organization development and change* (7th ed.). Cincinnati, Ohio: South-Western College.

Dai, K., & Qin, X. (2016). Perceived organizational support and employee engagement: Based on the research of organizational identification and organizational justice. *Open Journal of Social Sciences, 4*(12), 46-57.

Delizonna, L. (2017). High-performing teams need psychological safety. Here's how to create it. *Harvard Business Review, 8,* 1-5.

Dibrell C., Craig J. B., & Neubaum D. O. (2014). Linking the formal strategic planning process, planning flexibility, and innovativeness to firm performance. *Journal of Business Research, 67*(9), 2000–2007.

Eaton, D., & Kilby, G. (2015). Does your organizational culture support your business strategy? *Journal for Quality and Participation, 37*(4), 4-7.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500–507.

Ferreira, J., Coelho, A., & Moutinho, L. (2020). Dynamic capabilities, creativity and innovation capability and their impact on competitive advantage and firm performance: The moderating role of entrepreneurial orientation. *Technovation,* 92–93(4), 102061.

Giedraitis, A., & Stašys, R. (2019). Improvement of teamwork compatibility: The example of an industrial enterprise. *Forum Scientiae Oeconomia, 7*(4), 53–66.

Hakanen, M., & Soudunsaari, A. (2012). Building trust in high-performing teams. *Technology Innovation Management Review, 2*(6), 38-41.

Halpin, B. W., & Smith, V. (2019). Recruitment: An undertheorized mechanism for workplace control. *Theory and Society, 48,* 709–732.

Hoegl, M., & Gemuenden, H. G. (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: A theoretical concept and empirical evidence. *Organization Science, 12*(4), 435-449.

Hoffman, B. J., & Woehr, D. J. (2006). A quantitative review of the relationship between person–organization fit and behavioral outcomes. *Journal of Vocational Behavior, 68*(3), 389–399.

Hunjra, A. I., Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2019). Financial management practices and their impact on organizational performance. *World Applied Sciences Journal, 9*(9), 997-1002.

Ivanov, C-I., & Avasilcăi, S. (2014). Performance measurement models: An analysis for measuring innovation processes performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 124,* 397–404.

Jansen, K. J., & Kristof-Brown, A. (2006). Toward a multidimensional theory of person- environment fit. *Journal of Managerial Issues, 18*(2), 193-212.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review, 74*(1), 75-85.

Kozlowski, S. W. J., & Bell, B. S. (2012). Work groups and teams in organizations. In N. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology* (pp. 412-469). New York: Wiley.

Kristof-Brown, A. L., & Billsberry, J. (2013). *Organizational fit: Key issues and new directions.* Malden, MA: Wiley.

Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management, 43,* 1854–1884.

Lee, J. Y. (2018). The effects of job characteristics on the team creativity of distribution companies: Moderating effects of transformational leadership. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, 5*(4), 161-172.

Ling, W. Q., Yang, H. J., & Fang, L. L. (2006). Perceived organizational support of the employees. *Journal of Psychology, 38*(2), 281-287.

Loi, R., Ao, O. K., & Xu, A. J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management, 36,* 23-30.

Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons, 47*(1), 45-50.

Markić, D. (2014). A review on the use of performance indicators in the public sector. *TEM Journal, 3*(1), 22–28.

Mohammed, H. O., Sadq, Z. M., Abdullah, N. N., & Arab, H. R. (2022). Role of strategic flexibility in enhancing innovation performance from a futuristic perspective. *Qalaai Zanist Scientific Journal, 7*(1), 1064–1081.

Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). Understanding the links between coaching, OCB, and individual performance among MSME employees. *International Journal of Social and Management Studies, 2*(4), 65-80.

Ortega-Parra, A., & Sastre-Castillo, M. (2013). Impact of perceived culture on organizational commitment. *Management Decision, 15*, 107- 1083.

Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: Developing, implementing, and using winning KPIs.* UK: John Wiley & Sons.

Rathnam, R. G., Johnsen, J., & Wen, H. J. (2005). Alignment of business strategy and IT strategy: A case study of a fortune 50 financial services company. *Journal of Computer Information Systems, 45*(2), 1-8.

SKozlowski, S. W. J., & Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest, 7,* 77-124.

Sluss, D. M., Klimcak, M., & Holmes, J. J. (2008). Perceived organizational support as a mediator between rational exchange and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior, 73*(3), 457-464.

Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management, 29*(4), 569-588.

Tallon, P. P. (2007). A process-oriented perspective on the alignment of information technology and business strategy. *Journal of Management Information Systems, 24*(3), 227-268.

The Thai Life Assurance Association. (2023). Rai̱ngān pracẖam pī so̱ngphanhārọ̄ihoksiphok [Annual report 2023]. Retrieved July 30, 2023, from https://www.tlaa.org/

Wang, Y., Cao, Y., Xi, N., & Chen, H. (2021). High-performance work system, strategic flexibility, and organizational performance—the moderating role of social networks. *Frontiers in Psychology, 12,* 1-10.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

Zhang, Y., Khan, U., Lee, S., & Salik, M. (2019). The influence of management innovation and technological innovation on organization performance. A mediating role of sustainability. *Sustainability, 11*(2), 1-21.