

ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วมกับคุณภาพการทำงานของ  
นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
The Relationship Between of Shared Value and  
Quality of Works of Accountants Involved  
Insurances Business in Northesatern Part  
of Thailand

สุพิชชา อุดมจิตร\*, จินดารัตน์ ปิมนิ\*\*, การุณย์ ประทุม\*\*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วมกับคุณภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมร่วมและคุณภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ค่านิยมร่วมด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ และค่านิยมร่วมด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

โดยสรุป ค่านิยมร่วมและคุณภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนด และปรับปรุงแนวคิดเกี่ยวกับการปลูกฝังค่านิยมร่วมของนักบัญชี ให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงานของธุรกิจประกันภัยและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยให้นักบัญชีธุรกิจประกันภัยเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : ค่านิยมร่วม คุณภาพการทำงาน นักบัญชีธุรกิจประกันภัย และธุรกิจประกันภัย  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

\* นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*\* อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*\*\* อาจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## Abstract

Therefore, a researcher has decided to study the relationship between shared value and quality of work of accountants involved insurance business in the northeastern part of Thailand. The result found that, the accountants involving in insurance business extremely agreed total shared value and quality of works and every part at a high level. The analysis found that shared value of tradition or mores and shared value on role or system had relationship and positively affected to quality of work on goal accomplishment, system resource, internal process with operation and participant of satisfaction. In conclusion, shared values and working quality has related to each other. Therefore, the result of this research can be a method to improve idea or thinking concerning shared value cultivation of accountants.

Keywords : Shared values, Quality of Work, Accountants Insurances, Insurances Business Part of Thailand.

## บทนำ

ปัจจุบันสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในสังคมและเศรษฐกิจโลกภายใต้การแข่งขันทางด้านธุรกิจที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น อีกทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ยิ่งเพิ่มความเสี่ยงภัยที่จะนำไปสู่ความเสียหายต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเงินการลงทุน ความเสียหายต่อทรัพยากรอื่นๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล ธุรกิจประกันภัยทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัยจึงเป็นธุรกิจที่จะทวีความสำคัญและจำเป็นมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ความเสียหายทางการเงินที่เกิดจากความเสี่ยงภัยต่างๆ ให้กับบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยธุรกิจการค้า การลงทุนทุกๆ สาขา รวมถึงช่วยแบ่งเบาภาระงบประมาณของรัฐบาลในด้านสวัสดิการ และการสงเคราะห์ประชาชนผู้ประสบภัย (กรมการประกันภัย. 2546 : 25)

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจซึ่งอยู่ภายใต้การขับเคลื่อนของกรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ ที่มีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบทบาทขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและเอกชน กำกับดูแลสนับสนุนให้ภาคเอกชนดำเนินการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจประกันภัย รวมทั้งยกระดับผลผลิตและการบริการของประเทศให้มีมาตรฐาน (กรมการประกันภัย. 2545 : CD-ROM) ธุรกิจประกันภัยที่เป็นบริการซึ่งประกอบการโดยภาคเอกชนที่ให้บริการและเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียของประชาชน ซึ่งมีลักษณะที่เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งและมีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ และความเชื่อถือศรัทธาของประชาชน อีกทั้งกรมธรรม์

ประกันภัยยังเป็นสินค้าที่แตกต่างจากสินค้าและบริการอื่นๆ โดยทั่วไปนั่นก็คือ เป็นการขายบริการ ในรูปของ “ค้ำประกันสัญญาในอนาคต” ที่จะจ่ายเงินผลประโยชน์ จำนวนหนึ่งหรือจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้ หากมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ธุรกิจประกันภัยจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในระบบ เศรษฐกิจ การวางระบบและพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านแหล่งข้อมูลที่เพียงพอชัดเจนและถูกต้อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ทุกรูปแบบ ด้านการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ลูกค้าและพัฒนาคุณภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัท ประกันภัยให้มีความพร้อมอยู่เสมอ (กรมการประกันภัย. 2549 : ออนไลน์)

การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ ในการดำเนินงานร่วมกับองค์กร โดยมุ่งเน้นวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของธุรกิจ สามารถเชื่อมโยงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวม ซึ่งการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถนำพานโยบายขององค์กรไปสู่เป้าหมายได้ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญก็คือ การสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กร

ค่านิยมร่วม (Shared Value) เป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ การที่องค์กรจะสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนนั้นมองเห็นภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงค่านิยมร่วมกันในการทำงานว่าควรประพฤติหรือปฏิบัติต่อองค์กร และการทำงานให้สำเร็จได้ โดยค่านิยมร่วมจะเป็นแนวคิดความเชื่อที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล และตอบสนองต่อภาวะแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคลรอบข้าง ครอบครัว สังคม หรือองค์กร อาจสร้างขึ้นได้ด้วยการปรับเปลี่ยนค่านิยมร่วมของคนและวัฒนธรรมองค์กรจากการสร้างบรรยากาศให้คนในองค์กรมีอิสระมากขึ้น ทั้งนี้ การที่องค์กรจะพัฒนาขีดความสามารถควรจะเริ่มต้นที่การฝึกอบรมและให้ความรู้กับบุคลากร ในองค์กรเพื่อทำให้เกิดประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับเรื่องของการสื่อสาร อย่างเป็นระบบเพื่อปรับค่านิยมร่วมและปรับทัศนคติของคนในองค์กร การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการวิธีการทำงานที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การที่บุคลากรมีค่านิยมร่วมกัน จึงมีความสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน และส่งผลให้ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ (เกศรา รักชาติ. 2548 : 24-25) ซึ่งแต่ละองค์กรจะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้จะต้องมีปัจจัยหลายๆ ปัจจัยในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวคือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันมีความสำคัญต่อคุณภาพขององค์กรด้วย (Katz and Kahn. 1978 : 226)

คุณภาพการทำงาน (Quality of Work) เป็นสิ่งหนึ่งที่เกิดจากความตั้งใจที่จะทำงานของบุคลากรอย่างเต็มที่เต็มความรู้ความสามารถ โดยใช้เทคนิคและวิธีการทำงานต่างๆ ที่จะสร้างผลงานออกมาให้ได้มากและมีคุณภาพ โดยการสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรให้ได้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด บุคลากรยังมีการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพ ผลงานจากการคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีซึ่งต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพของการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้ว่าครบถ้วนและมีปริมาณตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) ซึ่งพิจารณาจากประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่ตรงตามแผนการปฏิบัติงาน ใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐานและใช้ได้อย่างมีคุณภาพ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) จะต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงาน (Flow) ที่จะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพ (Relationship) ระหว่างคนกับคน และระหว่างสายงานกับสายงานได้อย่างมีแบบแผน ส่วนในด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ต้องดูว่าผลงานที่สำเร็จตามกระบวนการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น นำมาซึ่งความพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 237) ซึ่งบุคลากรในสายหลักที่ดูแลส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพในการทำงานของธุรกิจประกันภัย ให้เป็นที่เชื่อมั่นและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้ ก็คือ นักบัญชี (กรมการประกันภัย. 2546 : 23)

นักบัญชีเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานด้านระบบบัญชี การประมวลผลและควบคุมการทำบัญชีระบบทะเบียนธุรกิจและระบบงบการเงิน วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของบริษัทประกันภัยให้แสดงฐานะทางการเงิน การดำเนินงานที่มั่นคง สามารถเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องและต้องการทราบข้อมูลของบริษัทประกันภัย นักบัญชีจึงถือว่าเป็นบุคคลหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง และจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของนักบัญชี รวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาให้รายงานทางการเงินต่าง ๆ มีประสิทธิภาพต่อไป (ต่อลาภ สุขพันธ์. 2546 : 1) บริษัทประกันภัยจึงจำเป็นจะต้องมี ซึ่งนักบัญชีที่มีความสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพเพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ตามที่องค์กรกำหนดไว้ได้ ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กรทุก ๆ คนที่ต้องร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงาน ทั้งคนและองค์กรจึงจะต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 235) นักบัญชีก็คือบุคลากรซึ่งถือเป็นพลังขับเคลื่อนและเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตอย่างมั่นคงได้ในระยะยาว

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วม และคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ค่านิยม

ร่วมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของนักบัญชี หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทประกันภัย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนว ทางและปรับปรุงแนวคิดการทำงานของนักบัญชีเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการประกันภัย

ธุรกิจประกันภัย ได้ปรากฏขึ้นในประเทศไทยมานานพอสมควร โดยที่ธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย มีกำเนิดขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา กำลังรุ่งเรือง ซึ่งในครั้งนั้นประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการค้ากับต่างประเทศหลายประเทศ การขนส่งสินค้าอาศัยทางเรือเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการประกันภัยทางทะเลและขนส่งเกิดขึ้นเป็นประเภทแรก ซึ่งการประกันภัยในสมัยนั้น วงการธุรกิจของชาวต่างประเทศร่วมมือดำเนินการกันเองโดยไม่ได้มีการจดทะเบียนการค้าหรือแจ้งต่อรัฐบาลสยามอย่างเป็นทางการ จนกระทั่งในปี ร.ศ.130 (พ.ศ.2454) ได้มีประกาศกฎหมายที่กล่าวถึงการประกันภัยเป็นครั้งแรก คือ “พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนแลบริษัท ร.ศ.130” และในวันที่ 1 มกราคม 2468 ได้มีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนด ให้ผู้ประสงค์จะประกอบอาชีพการประกันภัยจะต้องได้รับพระบรมราชานุญาตก่อนและต่อมาก็มีการประกันภัยประเภทอื่นๆ เกิดขึ้น (กรมการประกันภัย, 2546 : 25) สำหรับธุรกิจประกันชีวิตเริ่มดำเนินการในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.5) ซึ่งในระยะเริ่มแรกไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จเนื่องจากหลายสาเหตุ ประกอบกับธุรกิจประกันชีวิตยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายของคนไทยมากนัก และต้องหยุดชะงักไปเองเพราะไม่ได้รับการต้อนรับและนิยมโดยสมควร หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีนักธุรกิจประกันชีวิตเข้ามาดูแลตลาดเพื่อเตรียมแพร่ขยายกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย ตั้งแต่ปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.6) ต่อเนื่องจนถึงต้นรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.7) จึงได้มีการติดต่อขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตกับกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม โดยมีเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นเสนาบดี ซึ่งขณะนั้นกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมยังไม่พร้อมที่จะยอมให้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจประกันชีวิตในทันที แต่ได้พิจารณาแล้วว่าการประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับสาธารณสุขในด้านความผาสุกและปลอดภัย จึงได้มีการเร่งรัดให้กำหนดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในกฎหมายที่ว่าด้วยความผาสุก และความปลอดภัยแห่งสาธารณสุข อีกทั้งจำเป็นต้องกำหนดระเบียบการปฏิบัติในการควบคุมธุรกิจให้มีมาตรฐานที่ดีและปลอดภัยพอสมควรด้วย ดังนั้นในปี 2471 พระบาท สมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.7) จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติควบคุมการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณสุขนพุทธศักราช 2471” ซึ่งมีบทบัญญัติ “ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบกิจการประกันภัย

หรือกิจการอื่นที่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เว้นแต่จะได้ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะการ และในขณะที่ยังไม่มียกกฎหมายเฉพาะการนั้นใช้บังคับ จะต้องได้รับอนุญาตจากเสนาบดีเจ้าหน้าที่ เสียก่อนจึงจะประกอบกิจการได้” พระราชบัญญัติดังกล่าวนี้ ประกาศใช้เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2471 ซึ่งเป็นปีที่ 4 ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (ร.7) แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังไม่ได้มีการออกกฎหมายประกันชีวิตโดยเฉพาะ เนื่องจากไม่แน่ใจว่าธุรกิจนี้ จะเติบโตขึ้นมากเพียงใด (กรมการประกันภัย. 2546 : 25-26)

หลังจากที่ได้ตราพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัย หรือผาสุกแห่งสาธารณชน พุทธศักราช 2471 แล้วประมาณ 9 เดือน กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ก็ได้ออกประกาศเงื่อนไขในการควบคุมธุรกิจประกันภัยขึ้น 2 ฉบับ คือ (1) เงื่อนไขควบคุมธุรกิจประกันชีวิต พ.ศ.2472 และ (2) เงื่อนไขควบคุมธุรกิจประกันอัคคีภัย พ.ศ.2542 (โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2472) ซึ่งในช่วงนี้ อาจถือได้ว่าเป็นยุคต้นของการริเริ่มควบคุมธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยก็ว่าได้ และจากจุดนี้เองเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐเพื่อทำหน้าที่ควบคุมกิจการประกันภัยโดยเฉพาะ และได้มีการพัฒนามาตามลำดับ (กรมการประกันภัย. 2546 : 26)

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมร่วม

ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมที่เกิดจากคุณลักษณะของบุคคลอย่างหนึ่งที่เป็นตัว กำหนดให้บุคคลทำกิจกรรมในงานร่วมกันกับผู้อื่นในองค์กร ซึ่งให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามที่ ตั้งใจของการทำงานในกลุ่ม (Sagie and Others. 1996 : 503) ประกอบด้วย

1. **ค่านิยมด้านอุดมการณ์หรือความคิด (Conceptual or Ideal Values)** หมายถึง ความเชื่อพื้นฐานที่ต่อความคิด ความตั้งใจในการทำงาน และความสามัคคีที่มีต่อการทำงาน ร่วมกันกับผู้อื่นในองค์กร ทำให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

2. **ค่านิยมด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ (Tradition or Mores Values)** หมายถึง ความเชื่อต่อประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติร่วมกันภายในองค์กร ที่นิยมปฏิบัติอย่างเป็น ระเบียบแบบแผนสืบต่อกันมาขององค์กร

3. **ค่านิยมด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่ (Function or System Values)** หมายถึง ความในด้านการรับรู้ เข้าใจ และสำนึกในบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเอง กล้าตัดสินใจ ยอมรับผลที่เกิดจากการตัดสินใจของตนเอง และบริหารทรัพยากรต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย โดยไม่ผลักราะให้กับผู้อื่น

4. **ค่านิยมด้านเจตคติ (Attitude Values)** หมายถึง ความเชื่อในความรู้สึกที่ก่อตัวขึ้นมา อย่างต่อเนื่องโดยผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ในด้านการทำงานและจากสภาวะแวดล้อมในองค์กร มีความโน้มเอียงและพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วยลักษณะอาการที่ได้มีการพิจารณา

ไว้ล่วงหน้าความคิดเห็นที่จะประพฤติปฏิบัติตนร่วมกันในองค์กรให้ได้อย่างเหมาะสม  
**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน**

คุณภาพการทำงาน เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ คือ เป็นบุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิคในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาคุณภาพและปริมาณของผลงานคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 237) ประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการการขายและการบริการได้ครบถ้วนผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย

2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง การพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพ ของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน ความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) หมายถึง การพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงาน มีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จและกระบวนการปฏิบัติงานที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกจ้าง ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้าง ฯลฯ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่านิยมร่วมของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบ ระหว่างค่านิยมร่วมกับต่อคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อเปรียบเทียบค่านิยมร่วมของนักบัญชีธุรกิจประกันภัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เฉียงเหนือที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน

5. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน

### อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 220 คน ซึ่งได้รับตอบกลับ จำนวน 165 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมาย และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของนักบัญชีธุรกิจประกันภัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมร่วมของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมร่วม อยู่ระหว่าง 0.8597-0.9547 และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานอยู่ระหว่าง 0.8726-0.9405 และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งค่านิยมร่วมได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.6051-0.9677 และคุณภาพการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.6083-0.9280

### ผลการวิจัย

1. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 15 ปี รายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท และตำแหน่งงานในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่การเงิน/บัญชี และธุรกิจประกันภัยส่วนใหญ่เป็นประเภทประกันชีวิต ทุนจดทะเบียนเริ่มต้นของธุรกิจประกันภัย (สำนักงานใหญ่) มากกว่า 600 ล้านบาท จำนวนพนักงานในธุรกิจประกันภัย (สาขา) 1 - 5 คน ระยะเวลา ในการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย (สาขา) มากกว่า 15 ปี และจำนวนตัวแทนในธุรกิจประกันภัย (สาขา) มากกว่า 30 คน

2. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมร่วมโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านอุดมการณ์หรือความคิดด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ ด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่ และด้านเจตคติแตกต่างกัน

3. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการพัฒนาคุณภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะจะเน้นพัฒนาคุณภาพการทำงานในด้านความพอใจของทุกฝ่าย รองลงมาเป็นคุณภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

4. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมร่วมโดยรวม ได้แก่ ด้านอุดมการณ์หรือความคิด ด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ ด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่ และด้านเจตคติแตกต่างกัน

5. ค่านิยมร่วมโดยรวม (Shared Value) ด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ (Tradition or Mores Values) และด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่ (Role or system Values) มีผลกระทบ เชิงบวกกับคุณภาพการทำงานโดยรวม (Quality of Work) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการทำงานโดยรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.362 ดังตาราง 1

ตาราง 1 สัมประสิทธิ์ถดถอยในสมการพยากรณ์และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วม กับคุณภาพการทำงานโดยรวมของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ค่านิยมร่วม	คุณภาพการทำงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่	1.515	0.273	5.559	0.000*
ด้านประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ	0.183	0.071	2.599	0.010*
ด้านระบบหรือบทบาทหน้าที่	0.424	0.077	5.483	0.000*
F = 47.519 P = 0.000 Adj R <sup>2</sup> = 0.362				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วมกับคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากค่านิยมร่วมเป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ องค์กรจะต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนมองเห็นภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน เช่น ทุกคนในองค์กรตระหนักถึง

การสร้างสามัคคีในการทำงานร่วมกันซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ และมีความเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรอย่างตั้งใจนั้น จะส่งผลให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย เป็นต้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถเข้าใจถึงการมีค่านิยมร่วมกันในการทำงานนั้นว่า ควรประพฤติหรือปฏิบัติต่อองค์กรและสามารถทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้

ส่วนคุณภาพการทำงานโดยรวม นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากคุณภาพการทำงานเป็นการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นงานที่ทำแล้วมีประโยชน์ตรงตามเป้าหมายของงานและสังคม และบุคคลต้องทำงานด้วยความตั้งใจ พื่อใจ ทุ่มเท พยายามปรับตัว และได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเรื่องความพอใจของทุกฝ่าย เช่น สามารถเก็บรักษาข้อมูลทางบัญชีของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ โดยสามารถปฏิบัติงานซึ่งเห็นความสำคัญของผู้อื่นเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม และให้บริการแก่บุคคลทั้งภายในภายนอก ด้วยความยิ้มแย้ม เป็นมิตร ประทับใจ และรับฟังความคิดเห็นของทุกคน เป็นต้น

ซึ่งจากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมร่วมกับคุณภาพการทำงาน สามารถนำไปเป็นแนวทางใน การกำหนดและปรับปรุงแนวคิดเกี่ยวกับการปลูกฝังค่านิยมร่วมของนักบัญชีให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงาน ของธุรกิจประกันภัยและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยให้นักบัญชีธุรกิจประกันภัยเข้าใจ ถึงบทบาทหน้าที่ในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ต่อไปในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

1. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญด้านอุดมการณ์หรือความคิดในการทำงาน เพื่อจะช่วยก่อให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและความสามัคคีที่มีต่อการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในองค์กร
2. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญด้านเจตคติเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำอยู่และมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประสบการณ์ในการทำงานที่ดีได้
3. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญด้านระบบ หรือบทบาทหน้าที่ในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
4. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญด้าน

ประเพณีหรือธรรมเนียมปฏิบัติในการส่งเสริมและปลูกฝังเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อจะทำให้ระบบการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5. นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถทำการปรับปรุงวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อค่านิยมร่วมของนักบัญชีในธุรกิจอื่นๆ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรแทรกอื่นๆ ที่ส่งผลต่อค่านิยมร่วมที่มีผลต่อคุณภาพการทำงาน เช่น วัฒนธรรมขององค์กร หรือความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

3. ควรศึกษาตัวแปรกลางอื่นที่ไม่ใช่คุณภาพการทำงาน เช่น ศักยภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีต่อไปในอนาคต

4. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อค่านิยมร่วม เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตรงประเด็น

5. ควรจะเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ นักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น นักบัญชีที่สังกัดหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย หรือนักบัญชีธุรกิจประกันภัยในเขตภาค อื่น ๆ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการประกันภัย. (2545). [CD-ROM]. กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย.
- กรมการประกันภัย. (2546). 25 ปี กรมการประกันภัย. กรุงเทพฯ: กรมการประกันภัย.
- กรมการประกันภัย. (2549). รายงานข้อมูล-สถิติ. สืบค้นเมื่อ 11 เมษายน 2550 จาก, <http://www.doi.go.th>.
- เกศรา รักชาติ. (2548). องค์กรแห่งการตื่นรู้. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ต่อลาภ สุขพันธ์. (2546). คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- Katz, Danicl and Kahn, Robert L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. (2<sup>nd</sup> ed). New York: John Wiley & Sons.
- Sagie, A. and others. (1996). Work Values : A Theoretical. *Journal of Organization Behavior*. 17: 503-504