

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตใน

กรุงเทพมหานคร

Factors affecting work efficiency of life insurance employees in Bangkok

สร้อยญา สุทธิวรพงศ์ศรี¹ และ ธนกร พงษ์ภู²

Saranya Suthivorapongsri¹ and Thanakorn Pongphoo²

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Business Administration Siam Technology College, Thailand

Corresponding Author, Email: thanakornpo@siamtechno.ac.th²

Received: 2024-1-16; Revised: 2024-3-27; Accepted: 2024-3-28

บทคัดย่อ

เมื่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเป็นกลไกสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงานมีระดับความเห็นในระดับมากที่สุดและปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารงานมีระดับความเห็นในระดับมากที่สุดและ 2. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 76.10 และปัจจัยค่าจ้างโดยรวมก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเช่นเดียวกัน สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 61.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการการบูรณาการเครื่องมือและนโยบายต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมาเป็นแรงเสริมในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยค่าจ้าง

Abstract

This research has the objective 1. To study the level of opinions of life insurance employees in Bangkok regarding their work efficiency and 2. To study factors affecting the work efficiency of life insurance employees in Bangkok. The research format is quantitative research. The sample group is Life insurance employees in Bangkok, totaling 400 people, using a simple random sampling method. The research tool was a questionnaire. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The study results found that: 1. The level of employee opinions regarding the work efficiency of life insurance employees in Bangkok was found to be Motivating factors like work had the highest level of opinion and supporting factors in policy and administration had the highest level of opinion and 2. Hypothesis testing found that overall motivation factors affect the performance of life insurance employees in Bangkok. Work efficiency can be predicted at 76.10 percent, and overall supporting factors also affect the work efficiency of life insurance employees in Bangkok. To predict operational efficiency of 61.50 percent with statistical significance at the 0.05 level, executives can use the information to integrate various appropriate tools and policies with motivation and sustaining factors as reinforcement. To increase the efficiency of work performance of life insurance employees in Bangkok

Keywords: Work Efficiency, Motivation, Hygiene Factors

บทนำ

ณ ปัจจุบัน การฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยอ่อนแรงลง ปัจจัยหลักจากการส่งออกที่ติดลบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ขณะที่ผู้ประกอบการไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากสินค้าจีน และการลงทุนภาคเอกชนอาจขยายตัวได้ต่ำกว่าที่ประเมินไว้ นอกจากนี้การใช้จ่ายภาครัฐยังมีแนวโน้มชะลอลง โดยเฉพาะในช่วงไตรมาสที่ 4/2566 (Krungthai Compass, 2023) จากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจที่ผ่านมา นั้น แต่ธุรกิจประกันชีวิตมีแนวโน้มการขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Thaipublica, 2023) ประกอบกับการแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิตที่สูงขึ้น เนื่องจากผลกระทบจากการปิดตัวของธุรกิจประกันต่าง ๆ เนื่องจากโควิด-19 ที่ผ่านมา (workpointtoday, 2022) ประกันชีวิตจึงมีการปรับปรุงนโยบายและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ เพื่อรองรับการขยายฐานลูกค้า และพนักงานฝ่ายต่าง ๆ จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ (Lens, Mussche, & Marx, 2022)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (จรี วรรณ เจริญกุล, 2563) เนื่องจากพนักงานฝ่ายต่าง ๆ เป็นกลไกสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานที่ดีต้องประกอบไปด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงานเฉพาะด้าน อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรมีบทบาทในการบริหารจัดการบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับศักยภาพและทักษะ รวมทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพ (นุชา เก้าลุ่ม, อรพรรณ ตูจินดา และดวงใจ ชนะสิทธิ์, 2566) ทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกที่มีคุณค่า บริษัทจึงต้องรักษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานเพื่อเป็นการสร้างสภาวะการตอบสนองต่อผลลัพธ์การทำงาน ซึ่งการจูงใจการทำงานให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานด้วยการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ ด้วยความยุติธรรม อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่างานที่มีความท้าทายสูงจะได้รับค่าตอบแทนสูง และสวัสดิการที่ดีตามความสามารถ เพื่อโน้มน้าวให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (พัชสิริ ชมภูคำ และ ณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข, 2563) ทั้งนี้ การทำงานของพนักงานประกันชีวิตมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างคุณภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ ความตั้งใจ และการพัฒนาตัวเองในการดำเนินงาน เนื่องจากบริษัทประกันชีวิตมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายในประเทศและกฎหมายสากล ซึ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และวิธีการให้บริการ เพื่อสร้างศักยภาพและความแตกต่างที่น่าสนใจ นอกจากนี้ ธุรกิจประกันชีวิตมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น ๆ เนื่องจาก

เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นระยะเวลานาน และผู้รับบริการต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพและประโยชน์สูงสุด บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการสร้างรายได้และขยายการเติบโตของธุรกิจ (HREX.asia, 2019)

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ และส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานกับบริษัทเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดจากทัศนคติของผู้บริหารที่เล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลที่มีค่าในการสร้างผลประโยชน์ให้กับบริษัท โดยจะดำเนินการผ่านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงานมีอากาศถ่ายเทที่ดี ไม่มีเสียงรบกวนก่อให้เกิดสมาธิในการปฏิบัติงาน การจัดการโครงสร้างองค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และมีความภักดีและความผูกพันต่อบริษัท สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้พนักงานทุ่มเทร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความกดดัน (สุธิมา เกิดสุข และดวงพร พุทธวงศ์, 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร โดยการใช้แบบสอบถาม มุ่งศึกษารูปแบบองค์ประกอบของแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการหาแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตและเป็นแนวทางที่ใช้ในการศึกษาพัฒนาแนวทางที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ของบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับประกันชีวิตและบริษัทอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation) คือ คำที่ได้มาจากภาษาลาตินว่า movere ซึ่งหมายถึง การเคลื่อนไหว (move) ดังนั้นสำหรับความหมายของแรงจูงใจได้มีผู้รู้ นิยามไว้ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ (Lovell, 1980) หมายถึง การโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีคุณภาพ

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ (Domjan, 1996) หมายถึง การกระตุ้นการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลให้เกิดความตั้งใจในการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ (Hanson, 1996) หมายถึง การกระตุ้นให้มีการดำเนินงานจากผู้รับผิดชอบ โดยมีช่องทางและพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ Herzberg, (1959) หมายถึง ปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความรับผิดชอบ หมายถึง พนักงานต้องการงานที่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน พนักงานจะรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับหากได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบ (ฆฬิสา สุธดาอนันตโกคิน และภมร ชันระหัตต์, 2564)

2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง พนักงานจะรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น หากมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน พนักงานจะรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น หากมีโอกาสพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง (ชุมพล รอดแจ่ม และคณะ, 2564)

3. ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น (กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญา ศุภรีเขตร, 2564)

4. ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น หากสามารถประสบความสำเร็จในงานของตนเอง ความสำเร็จในงานอาจหมายถึงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หรือการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (Gattiker and Larwood, 1986)

5. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น หากได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการชมเชย การได้รับการสนับสนุน หรือได้รับการยกย่อง (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันท์สม, 2564)

แนวคิดทฤษฎีปัจจัยห้า (Hygiene factors)

ปัจจัยห้า ปัจจัยห้า ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ในทางกลับกันปัจจัยนี้หากไม่ครบองค์ประกอบอาจส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยความเหมาะสมในการตอบสนองหรือระยะเวลาที่มีผลโดยตรงกับการปฏิบัติงาน (อััจฉิมา เสนานิवास และ สรัญญ์ อูเสินยาง, 2565) อันประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงานที่ดีจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน นโยบายและการบริหารงานที่ดีควรมีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน (Robbins, Judge, and Soderman, 2013)

2. เงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน เงินเดือนควรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานและทักษะของพนักงาน เงินเดือนที่สูงจะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับจากองค์กร (Herzberg, 1966)

3. การบังคับบัญชา หมายถึง การบังคับบัญชาที่ดีจะช่วยให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานที่ดีควรเป็นผู้นำที่เข้มแข็งและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน หัวหน้างานควรมีความยุติธรรม เข้าใจและใส่ใจพนักงาน (Judge et al., 1998)

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานและทำงานได้อย่างมีความสุข พนักงานควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (วิชัยัน สีหะวงษ์, 2566)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งจะช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายและความอยู่รอดขององค์การ (ชัยวุฒิ เทโพธิ์และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, 2563)

Plowman, and Peterson, (1989) ได้แบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

(1) ด้านคุณภาพ หมายถึง ระดับความสมบูรณ์ของงาน และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยงานที่มีคุณภาพจะต้องตรงตามมาตรฐาน เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ปราศจากข้อผิดพลาด และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งาน



(2) ด้านปริมาณ หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นตามระยะเวลาที่กำหนด โดยงานที่มีปริมาณเพียงพอจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(3) ด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยงานที่มีเวลาที่เหมาะสมจะต้องไม่ล่าช้าหรือเร็วเกินไปจนเกินไป

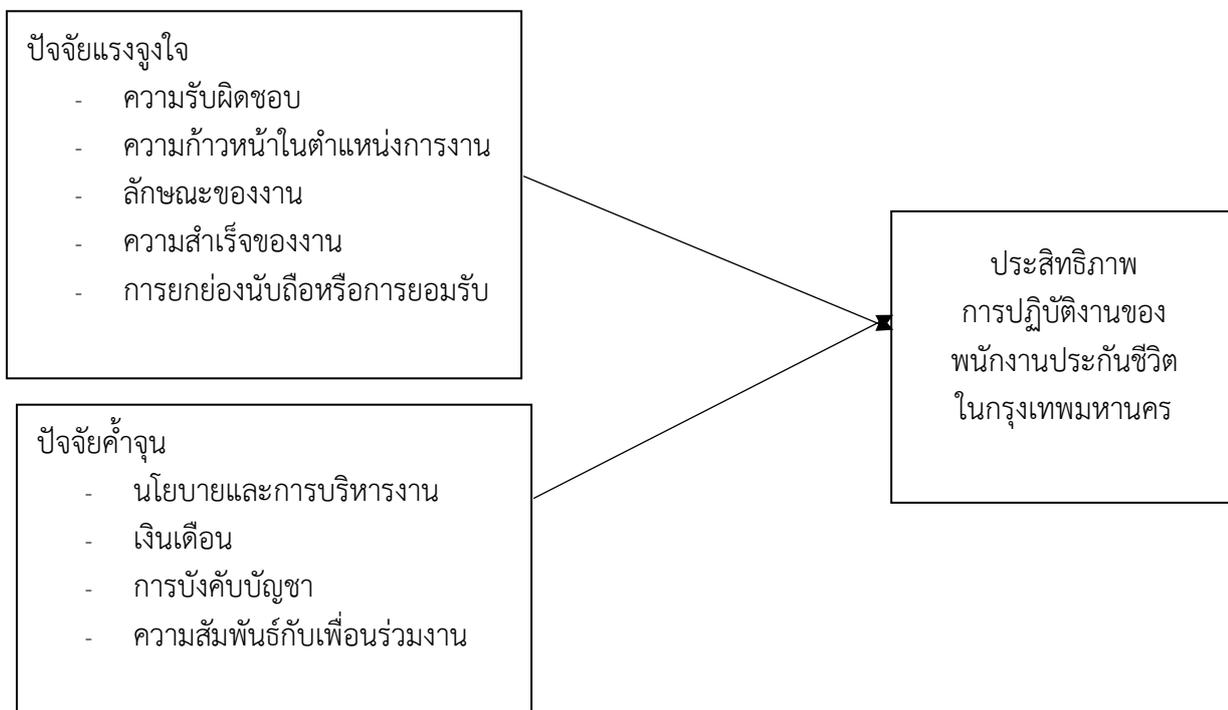
นอกจากนี้ยังควรให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเองจากการที่ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพสูงสุดภายใต้ระยะเวลาที่องค์กรกำหนด (ลลิตา ปาละกุลและอรนันท์ กลั่นทพฺระ, 2565)

จากการทบทวนวรรณกรรมนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสมมติฐานที่จะใช้ในการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครทั้งนี้เป็น การศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมาย พนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร แล้วนำข้อมูลมา วิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977) ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.5 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 385 คน เพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาด ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น รวมเป็น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจกับปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตและการเลือกใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมี เกณฑ์ในการประเมิน 5 ระดับ

พัฒนาเครื่องมือในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา (Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่า 0.83 ซึ่งมากกว่า 0.5 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.91 แสดงว่ามาตรวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดสูง (Nunnally, 1978) นำแบบสอบถามใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประกันชีวิตในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วเสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะการกระจายตัวของข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ระดับเงินเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 40,000 บาทขึ้นไป

จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีอายุการทำงาน มากกว่า 4ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

1. ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความตระหนักรู้ของวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรับผิดชอบ	3.68	0.91	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.37	0.76	มาก
3. ด้านลักษณะของงาน	3.93	0.79	มาก
4. ด้านความสำเร็จของงาน	3.81	0.89	มาก
5. ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ	3.52	0.98	มาก
รวม	3.66	0.83	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้านตามลำดับ คือ ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.79$) ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.89$) ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.91$) ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.98$) ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.76$)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.90	0.77	มาก
2. ด้านเงินเดือน	3.89	0.78	มาก
3. ด้านการบังคับบัญชา	3.66	0.89	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.91	มาก
รวม	3.77	0.83	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้านตามลำดับ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.77$) ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.78$) ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$, $SD = 0.89$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.91$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิต

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิต	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพ	4.30	0.70	มาก
2. ด้านปริมาณ	4.12	0.69	มาก
3. ด้านเวลา	3.96	0.77	มาก
รวม	4.12	0.72	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน

ตามลำดับ คือ ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.70$) ด้านด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.69$) และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.70$)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	P-value
ค่าคงที่	2.150	0.158		13.637*	0.00
ปัจจัยแรงจูงใจ	0.540	0.043	0.536	14.015*	0.000

R = 0.568, R² = 0.761, F = 13.637*, p < 0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 56.8 % สามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 76.1% และตัวแปรอิสระ มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าตัวแปรนี้มีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	P-value
ค่าคงที่	2.164	0.142		15.253	0.000**
ปัจจัยค้ำจุน	0.514	0.037	0.575	12.683*	0.000

R = 0.509, R² = 0.615, F = 14.376*, p < 0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 50.9 % สามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 61.5% และตัวแปรอิสระ มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าตัวแปรนี้มีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับความเห็นในระดับมาก โดยด้านของปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะของงาน เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ส่งผลต่อสภาพจิตใจของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยตรงต่อการมีกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาวี เรืองรุ่ง (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน มีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีในระดับมากและด้านของปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นสิ่งที่พนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครสามารถรับรู้และส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานและจะสามารถส่งผลในด้านบวกและตรงข้ามซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของชลิตา ลีนจี่, กนกมณี หอมแก้ว และกัญธิมา อิมใจ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหาร การจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยค้ำจุน ด้านด้านนโยบายและการบริหารงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

จากสมมติฐาน ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 56.8 % สามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 76.1 % โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ส่งผลทั้งภายในและภายนอกของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ล้วนแต่ส่งผลโดยรวมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ปรัชญาภรณ์ แก้วรอด และวนิชย์ ไชยแสง (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพล ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการปกครอง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้าน แรงจูงใจโดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 87 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 50.9 % สามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเท่ากับ 61.5% โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งในทางบวกและทางลบกับประสิทธิภาพการทำงานทั้งใน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพัฒน์ มั่งชม, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นราภรณ์ (2565) ที่ได้ ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก พบว่าปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. บริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการเครื่องมือและนโยบาย ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานมีขอบเขตอย่างชัดเจน ในหน้าที่ ด้านความสำเร็จในงานควรมีขั้นบันไดความสำเร็จที่สามารถเป็นแรงจูงใจที่เหมาะสม ด้านความ รับผิดชอบควรมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือควรมีการให้ ความสำคัญกับความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ และด้านความก้าวหน้าในงาน ควรมีการตั้งกฎอย่างชัดเจนโดยยึด ที่ผลของงานและลูกค้านเป็นหลักมากกว่าความพึงพอใจจากหัวหน้างาน

2. บริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิต ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจน แต่ไม่บังคับวิธีคิดให้อิสระในการทำงานและประเมินผลเชิงประจักษ์ ด้านเงินเดือน ควรมีความเหมาะสมกับ ความยากง่ายของงานและค่าครองชีพ ด้านการบังคับบัญชา ไม่ควรให้หัวหน้ามีอำนาจมากเกินไปและมีกร

เปิดการประเมินความพึงพอใจตามสายบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรมีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์เพื่อก่อให้เกิดเครือข่ายและความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครเพื่อทราบถึงสาเหตุในขอบเขตที่กว้างขึ้นและละเอียดมากกว่าเดิม อีกทั้งสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาเครื่องมือและนโยบายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

2 ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านอื่น ๆ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทั้งในมุมมองด้านผู้บริหารและพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *Journal of Management Science Review*, 23(2), 209-222.
- กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญา ศุกรีเชตร (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจในการ ทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *Rajapark Journal*, 15(40), 96-110.
- จุรี วรรณเจริญกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(2), 125-138.
- ชมพิดา สุทธอนันต์โกคิน และภมร ชันชะหัดต์ (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(1), 23-38.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์ และพงษ์เสถียร เหลืองอลงกต (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน สมเด็จเจ้าพระยา*, 14(1), 251-265.
- ชลิตา ลีนจี่, กนกมณี หอมแก้ว และกัญธิมา อิ่มใจ (2564). การบริหารการจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. *Rajapark Journal*, 15(40), 124-134.
- ชุมพล รอดแจ่ม, ปรีชา ปานโนรัมย์, ไปรยา อาสิงสมานันท์ และคณิติน สงโสภา (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตกระดาษ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *Journal of Innovation and Management*, 6(2), 143-157.
- ณัฐพัฒน์ มิ่งชม, ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และประสิทธิ์ชัย นรากรณ์. (2565). ภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่ง ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 6(1), 170-186.
- นุชา แก้วลิ้ม, อรพรรณ ตูจันดา และดวงใจ ชนะสิทธิ์. (2566). คุณลักษณะของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมเขต 1. *The Journal of Institute of Trainer Monk Development*, 6(1), 172-182.
- ปรัชญาภรณ์ แก้วรอด และวนิชย์ ไชยแสง (2566). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมการปกครอง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Roi Et Rajabhat University*, 17(2), 188-199.

- พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจ ของคนเจนเนอเรชั่น Y และคนเจนเนอเรชั่น Z. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(3), 1-18.
- ลลิตา ปาละกุล และอรนันท กัลันทปุระ (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 162-175.
- วิชัยัน สีหะวงษ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2565. *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน*, 8(1), 48-55.
- สุธิมา เกิดสุข และดวงพร พุทธวงศ์ (2563). ปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 333-344.
- อัจฉิมา เสนานิवास และสร้อยณี อุเสียนยาง (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 2(1), 29-40.
- อภาวี เรืองรุ่ง. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(1), 243-254.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd Edition. New York: John Wiley & Sons.
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Gattiker, U. E. and Larwood, L. (1986). Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 78-94.
- Hanson, Mark E. (1996). *Educational Administration and Organizational Behavior*. 4thed. Boston: Allyn and Bacon.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York: World Publishing.
- HREX.asia. (2019). *สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานคืออะไร*. ค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2022, จาก th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Krungthai Compass. (2023). *ส่องเศรษฐกิจปลายปี*. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2023, จาก <https://krungthai.com/th/krungthai-update/news-detail/2645>
- Lens, D., Mussche, N., & Marx, I. (2022). The different faces of international posting: Why do companies use posting of workers?. *European Journal of Industrial Relations*, 28(1), 27-45.
- Lovell, R.B. (1980). *Adult Learning*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Nunnally, J. C. (1978). *Educational Measurement and Evaluation*. (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- Plowman, E., & Peterson, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Soderman, L. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Thaipublica. (2023). *ธุรกิจประกันชีวิตเคยครั้งแรก ปี 2566 เบี้ยประกันภัยรั้งรวมโต 3.78%*. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2023, จาก <https://thaipublica.org/2023/07/thai-life-insurance-industry-sees-growth-in-1st-half-premium/>

Workpointtoday. (2022). เซ่นพีช ‘เจอ-จ่าย-จบ’ บริษัทประกันทยอย ‘เลิกกิจการ’. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2022, จาก <https://workpointtoday.com/insurance-companies-close-down/>