

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

Factors Affecting Work Motivation of Personnel of SCB Protech Company Limited

ศุภฤกษ์ บุตรแพง

Supharoek Butphaeng

ผู้อำนวยการฝ่ายขายอาวุโส บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

Senior Sale Director, SCB Protect Company Limited

akezar69@gmail.com

Received: 18 Mar 2024

Revised: 11 Jun 2024

Accepted: 27 Jun 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ผู้เข้าร่วมวิจัย คือ พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จำนวน 232 คน มีอายุระหว่าง 26 -30 ปี ปฏิบัติงานที่ SCB สำนักงานใหญ่ และ G – Tower เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.503) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.496) และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.628) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .05 ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ (p-value < .001) และปัจจัยค้ำจุน (p-value < .001) ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาปรับผลตอบแทนตามระดับของพนักงาน ควรจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสาร การขายทางโทรศัพท์ และควรเปิดรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

Abstract

This study investigates Factors Affecting Work Motivation of Personnel of SCB Protech Company Limited. The objectives are to assess the overall work motivation, compare motivational differences based on personal factors, and explore the relationship between motivational and support factors and the work motivation of telemarketing insurance sales representatives. The participants comprised 232 telemarketing insurance sales representatives aged between 26 and 30 years, working at SCB Headquarters and G-Tower. Data were collected via questionnaires and analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The findings indicate that overall work motivation factors are rated highly ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.503$). Both motivational ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.496$) and support factors ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.554$) were also rated highly. The overall work motivation was similarly high ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.628$). Hypothesis testing revealed no significant difference in work motivation due to personal factors at the 0.05 significance level. However, both motivational factors ($p\text{-value} < .001$) and support factors ($p\text{-value} < .001$) showed a significant positive correlation with work motivation at the 0.01 level. The study recommends adjusting compensation according to employee levels, providing training to enhance communication and telemarketing sales skills, and considering employee feedback to improve the work environment. These measures aim to boost employee motivation and performance, leading to enhanced productivity and job satisfaction within the company.

Keywords: Work Performance Motivation, Motivators Factors, Hygiene Factors

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจาก บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นตัวผลักดันสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลดังกล่าว จะส่งผลให้คนและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยคนเป็นผู้สร้างสรรค์งาน และใช้งานเป็นสิ่งแวดล้อมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกัน ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์นี้ จะเห็นว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการสนใจในการปฏิบัติงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุความต้องการที่ตั้งไว้ ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บรรลุเป้าหมายของงานและเป้าหมายขององค์กรได้ ปัจจัยในการปฏิบัติงานนั้น เป็นแรงขับเคลื่อนที่เกี่ยวกับกระบวนการเลือกของแต่ละบุคคลกับกิจกรรมต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า คือ สภาพของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เป็นความต้องการในการทำงานที่มุ่งพยายามให้ประสบผลสำเร็จ เป็นความพยายามที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล (ดวงใจ ดิษสฺสง และรัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์, 2558)

การบริหารงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการสนใจให้บุคลากรในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะบุคคลที่ได้รับการสนใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะสามารถทำงานได้อย่างดี และมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย บุคลากรจึงเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสู่เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ จึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรในยุคปัจจุบัน รวมถึงการรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกรัก และความเป็นอยู่ของ

พนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สิ่งเหล่านั้นจะเกิดขึ้นกับพนักงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร จึงมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น ปัจจัยด้านผลตอบแทนเงินเดือน สวัสดิการ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น พนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี กับพนักงานที่สมัครใจและเต็มใจปฏิบัติงานให้ได้ดี ก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนสร้างความผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งในการศึกษางานวิจัยหลายชิ้นบ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงาน ถือเป็นปัจจัยที่มีนัยยะสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลต่อระดับของความสำเร็จขององค์กรโดยตรง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทุ่มเทในการทำงานเต็มความสามารถของตน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง คุณภาพงานต่ำลง และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด องค์กรต่าง ๆ จึงต้องให้ความสนใจในรายละเอียด เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุซึ่งเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ (โอภาส จูเลิศตระกูล, 2564)

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตจัดเป็นธุรกิจประเภทสถาบันการเงินที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง และยังคงให้การสนับสนุนให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ธุรกิจประกันชีวิตยังได้รับการจัดอันดับเป็น 10 ธุรกิจเด่นหรือธุรกิจดาวรุ่งมาแรงในปี 2566 จากศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (mreport, 2565) และจากข้อมูลสถิติจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ปี 2566 มีจำนวนใบอนุญาตนายหน้าประกันภัยบุคคลธรรมดา จำนวน 886,876 ราย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) แสดงให้เห็นว่า อาชีพตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ถือเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมจากคนรุ่นใหม่ที่ต้องการก้าวสู่ถนนอาชีพในแวดวงประกันภัยกันมากขึ้น (สมาคมประกันวินาศภัย, 2560)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด (SCB Protect) ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายขายอาวุโส มีหน้าที่หลัก คือ พัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ซึ่งบริษัท ฯ เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ถือหุ้นเต็มโดยธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัยแบบครบวงจร มุ่งมั่นสร้างสรรค์ความมั่นคงทางการเงินให้กับสังคมไทยด้วยผลิตภัณฑ์และบริการด้านความคุ้มครองที่เข้าใจง่าย ในราคาที่คุ้มค่าเหมาะสมตรงกับความต้องการผ่านช่องทางการขายทางโทรศัพท์ ประกันออนไลน์ และที่ปรึกษาด้านความคุ้มครอง ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ที่ประจำสำนักงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G – Tower โดยจะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์โพรเทค จำกัด ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงใน สิรินาถ อุยสกุล, 2558) โดยความรู้ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้าง พัฒนา และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ทำให้สามารถประเมินความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างชัดเจน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งช่วยให้บริษัทสามารถระบุปัจจัยที่ต้องการการปรับปรุงหรือการสนับสนุนเพิ่มเติม
3. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและดำเนินนโยบายเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ในบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) กล่าวว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่ส่งผลต่อทัศนคติในทางบวกของบุคคลเป็นแรงผลักดัน แรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจความพึงพอใจ ความมุ่งมั่น และความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์ และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น แรงจูงใจ จึงหมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจ ให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็พลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

ชนิดา คุณทองคำ (2562) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจทั้งจากภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ในตัวบุคคลนั้น ที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ในการศึกษาครั้งนี้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al., 1959 อ้างถึงในสิรินาถ อุษสกุล, 2558) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความจูงใจของบุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ทั้งนี้ ชนิดา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า การที่จูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาควรทำให้งานมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ แต่ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะงานที่มีลักษณะ

ท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องพิจารณาถึง ความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำ ทั้งนี้ รวมถึงความสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหา ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิด การพัฒนางาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่ง ๆ ขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จาก เพื่อน จากผู้มารับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า การที่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจาก กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับ คำแนะนำ ชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ยอมรับความรู้ความสามารถ และยอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลงาน หรือความคิดเรื่องส่วนตัว ฯลฯ การยอมรับในส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจ รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้ อำนาจบาตรมีมากขึ้น ไม่ใช่ว่าคนทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีความคาดหวังว่า จะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น ในการคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรให้สิ่ง เหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้นตำแหน่ง การให้อำนาจ และการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการ จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของ บุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า ทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงาม มนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิต ที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กร ต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทาง เพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้าง ประสบการณ์จากการทำงาน และความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

5. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า เงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง

ปัจจัยอีกประเภทหนึ่ง คือ ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้อง เกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอล้วนจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ ปัจจัยคำจูนมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์ อันดีกับผู้ร่วมงาน ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าใน ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้

2. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิผลต่อ การทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษา และให้ความ

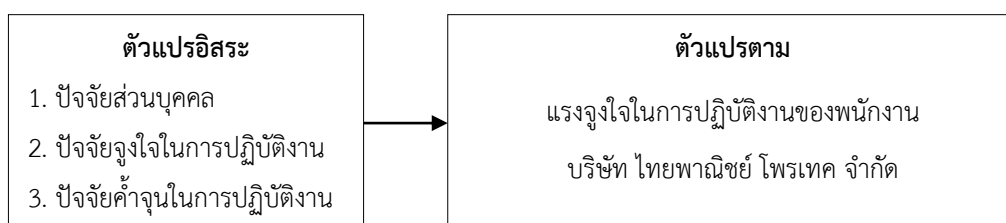
มันคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน ไม่เป็นเอกภาพ ก็ไม่ได้เช่นกัน หากแต่ในทางทฤษฎีนี้ก็เชื่อว่า การเพิ่มคุณภาพของปัจจัยนี้มาก ๆ ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีแนวโน้มในความพึงพอใจมากขึ้นหรือมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น

3. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

4. ด้านความมั่นคงในการทำงานว่า เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ซึ่งความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น ซึ่งขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญทำให้ผลที่ได้รับจากพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นที่ที่มีความมั่นคงด้านอาชีพ มีความมั่นคงด้านการเงิน รวมถึงด้านนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานท่าน ทำให้ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโงง ทั้งนี้ ชนิดาคุณทองคำ (2562) ได้อธิบายว่า สภาพการทำงานในทางทฤษฎีนี้ เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหามากนักต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไป เพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือรักองค์กรมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ คือ พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จำนวน 400 คน ประจำสำนักงาน ตึก SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G – Tower การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มจำนวน 232 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ในไลน์กลุ่มพนักงาน โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G – Tower

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ด้วย Google Forms ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Question) แบบตรวจรายการ (Check List) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + คอมมิชชั่น + เบี้ยขยัน) สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน คำถาม 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน คำถาม 5 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ คำถาม 5 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ คำถาม 5 ข้อ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ คำถาม 4 ข้อ

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คำถาม 5 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน คำถาม 4 ข้อ ด้านการปกครองบังคับบัญชา คำถาม 5 ข้อ ด้านความมั่นคงในงาน คำถาม 4 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คำถาม 4 ข้อ

1.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คำถาม 6 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ (Interval Scale) หรือช่วงของคะแนน จัดแบ่งระดับของคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน ระดับความคิดเห็น / แรงจูงใจ

5 คะแนน เห็นด้วยมากที่สุด / มีแรงจูงใจมากที่สุด

4 คะแนน เห็นด้วยมาก / มีแรงจูงใจมาก

3 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง / มีแรงจูงใจปานกลาง

2 คะแนน เห็นด้วยน้อย / มีแรงจูงใจน้อย

1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด / ไม่มีแรงจูงใจหรือน้อยที่สุด

การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยในแต่ละชั้น ความกว้างของชั้นมาจากคะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด และหารด้วยจำนวนชั้น โดยสามารถแปลความหมายระดับค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และแรงจูงใจได้ดังนี้

ระดับคะแนน ระดับความคิดเห็น / แรงจูงใจ

4.21 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด / มีแรงจูงใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 เห็นด้วยมาก / มีแรงจูงใจมาก

2.61 – 3.40 เห็นด้วยปานกลาง / มีแรงจูงใจปานกลาง

1.81 – 2.60 เห็นด้วยน้อย / มีแรงจูงใจน้อย

1.00 – 1.80 เห็นด้วยน้อยที่สุด / มีแรงจูงใจหรือน้อยที่สุด

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทั้งฉบับ มีค่า IOC เท่ากับ 0.93 สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่า IOC เท่ากับ 1.00

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.91

2.1.2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.92 จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.89 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า IOC เท่ากับ 0.89 ด้านความรับผิดชอบ มีค่า IOC เท่ากับ 0.89 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่า IOC เท่ากับ 0.93

2.1.2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.91 จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.95 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่า IOC เท่ากับ 0.89 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.80 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่า IOC เท่ากับ 0.87

2.1.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่า IOC เท่ากับ 1.00

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.840 สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.838

2.2.1.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.833 จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.852 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.838 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.830 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.840 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.807

2.2.1.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.843 จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.869 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.825 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.824 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.810 และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.885

2.1.2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.854

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ในไลน์กลุ่มพนักงาน โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ และ ตึก G – Tower เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวน 232 แบบสอบถามแล้ว จึงเก็บรวบรวม

แบบสอบถาม เพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยผู้วิจัยรักษาความลับ ความเป็นส่วนตัว การปิดบังชื่อของผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาทั้งหมด จะเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด จำนวน 232 คน โดยนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง 2) สถิติเชิงอนุมาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-Test และ F-test (One-way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LD ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.503) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.496) และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.554) สรุปได้ว่า พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีความคิดเห็นว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานมีผลในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด และอธิบายได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.496) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.580) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.573) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.617) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.575) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.717) สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด คือ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ตามด้วยความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ขณะที่ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและเงินเดือนและสวัสดิการมีผลในระดับน้อยกว่า

1.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.554) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.619) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.648) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.662) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.709) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.654) สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ตามด้วยการปกครองบังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ขณะที่ความมั่นคงในงานและนโยบายและการบริหารงานมีผลในระดับน้อยกว่า

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.628) เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่าพนักงานมีความสุขในการทำงานเมื่องานที่ทำนั้นบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.744) ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด งานที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเอง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.740) การทำงานได้ดีทำให้พนักงานเติบโตและพัฒนาทักษะในการทำงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.707) โดยรวมแล้ว พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.720) มีความสนุกสนานและความรู้สึกที่ดีกับงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.744) มีความรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.663) สรุปได้ว่า พนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจและความสุขในการทำงานเมื่อสามารถบรรลุเป้าหมาย และเห็นพัฒนาการในทักษะการทำงานของตนเอง

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ (p-value = 0.592) อายุ (p-value = 0.117) สถานภาพสมรส (p-value = 0.452) ระดับการศึกษา (p-value = 0.653) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (p-value = 0.162) สถานที่ปฏิบัติงาน (p-value = 0.739) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (p-value = 0.939) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยนี้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ไม่ว่าจะมีความแตกต่างในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ก็ไม่ได้ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการวิจัยนี้ ชี้ให้เห็นว่า การจัดการปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ดี มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ในบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

3.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ในภาพรวม (p-value < .001) และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน (p-value < .001) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (p-value < .001) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (p-value < .001) ด้านความรับผิดชอบ (p-value < .001) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (p-value < .001) มีค่าน้อยกว่า 0.01 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นั่นคือ เมื่อพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและเป็นไปในเชิงบวก

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ในภาพรวม (p-value < .001) และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (p-value < .001) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (p-value < .001) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (p-value < .001) ด้านความมั่นคงในงาน (p-value < .001) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (p-value < .001) มีค่าน้อยกว่า 0.01 มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นั่นคือ เมื่อพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค มีปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นและเป็นไปในเชิงบวก

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้สรุปทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ว่า ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานให้มีระดับประสิทธิภาพและมีผลต่อการสร้างเสริมงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน ดังนั้น ปัจจัยค่าจูงจึงมีหน้าป้องกันหรือค่าจูงไม่ให้บุคลากรเกิดท้อถอยไม่อยากทำงาน และจะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง อยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจูง อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรกัญย์ ศุภวัฒน์แสงประภา (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็มอี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็มอี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย อธิบายได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ (Two – Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮอริซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินาถ อุษสกุล, 2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างแรงจูงใจของบุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มี ปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของวิริยุทธ วาณิชขมลันนันทน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้านทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความมั่นคงสัญญา ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ส่วน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ (Two – Factor Theory) ของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินาถ อูยสกุล, 2558) กล่าวว่า หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอ จะสร้างความไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้น ถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจและความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้น ค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีความเห็นว่ามีมีความสุขในการทำงาน เมื่องานที่ทำนั้น บรรลุเป้าหมาย งานทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเอง เมื่อทำงานได้ดี ทำให้เติบโตและพัฒนาทักษะในการทำงาน ท่านมีความสุขสนุกสนานและมีความสุขที่ติดกับงานที่ท่านทำ และมีความสุขที่ชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของชนิดา คุณทองคำ (2562) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจทั้งจากภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ในตัวบุคคลนั้น ที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรกัญย์ ศุภวัฒน์แสงประภา (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็มอี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชิต แยมยีนยง (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด พบว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของวัชร แยมชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพานี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิดา คุณทองคำ (2562) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) โดยภาพรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้ระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับที่สูงขึ้น

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด รับสมัครพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ โดยไม่ได้คำนึงถึงเพศสภาพ และสถานภาพการสมรสของพนักงาน และนโยบายการบริหาร การเลื่อนตำแหน่งงาน ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศสภาพ และสถานภาพการสมรสของพนักงาน บริษัทฯ มีข้อกำหนดในการรับสมัครพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เริ่มต้นอายุ 21 ปี ถึงอายุ 45 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำมัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งบริษัทฯ มีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ด้วยเงินเดือนประจำตำแหน่งพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ 13,000 บาท คอมมิชชั่นสูงถึงร้อยละ 15 และเบี้ยขยัน 2,500 บาท ดังนั้น เมื่อเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด เป็นการที่พนักงานยอมรับในรายได้เบื้องต้นที่ 13,000 บาท ไม่ว่าจะเป็นวุฒิการศึกษา ระดับใด และพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เป็นผู้เลือกสถานที่เข้าปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยให้เลือกสถานที่ปฏิบัติงาน 2 แห่ง ได้แก่ SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G - Tower เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ในการเดินทางมาปฏิบัติงาน และด้วยลักษณะของงาน เป็นการขายประกัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผลตอบแทนจึงขึ้นอยู่กับยอดขาย พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์รับทราบในเรื่องข้อกำหนดและนโยบายดังกล่าว จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Glimmer (1971, อ้างถึงในสิรินดา อุษสกุล, 2558) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดแรงจูงใจ ดังนั้น จึงไม่ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ที่กล่าวว่า องค์การให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน และในการคัดเลือกรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน ไม่มีการจำกัดเพศว่า จะเป็นเพศชาย หรือเป็นเพศหญิง แต่ต้ององค์การให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ ความสามารถของบุคคลนั้นมากกว่า เพราะเมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ต้องอยู่ในกฎ ระเบียบ บรรยายภาพและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน สอดคล้องกับแนวคิดของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 อ้างถึงใน วัชรเช แยมชู, 2563) ได้กล่าวว่า จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของชนกนาค เหมือนโพธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายหน้าร้าน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกธุรกิจคอนซูเมอร์ เฮลธ์แคร์ กล่าวว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรกัญญ์ ศุภวัฒน์แสงประภา (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็ม อี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี โอโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของพรพรรณ กรรเจียกพงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายนมเปรี้ยวปีทาเคน ในเขตภาคใต้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของชนิตา คุณ

ทองคำ (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและอัตราเงินเดือน ต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาสุพาณี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นำปัจจัยความสำเร็จของงานมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาจ่ายรายได้ของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เกิดความรับรู้ถึงความสำเร็จของงานอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิตา คุณทองคำ (2562) ที่กล่าวว่า การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้ามีการวางแผนก่อนการทำงาน นำประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตมาช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดจากการทำงานในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และสามารถทำงานนั้นได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้มีกำลังใจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) สุพาณี สังข์ทอง (2564) และชนิตา คุณทองคำ (2562) ผลการศึกษา สอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า การพิจารณาปรับตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ มีเกณฑ์การพิจารณาจากยอดขาย ซึ่งพิจารณาจากยอดขายที่มีความสม่ำเสมอ และเป็นยอดขายระดับท็อปของสายงาน จึงทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงรายได้ที่จะตามมาด้วย ดังนั้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) ยลดา สุพร (2559) และวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า ความสามารถในการขายจะได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านด้านการยอมรับนับถือ จึงเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของประกันทางโทรศัพท์ สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) และสุพาณี สังข์ทอง (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ให้ความสำคัญในการวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง ปลอบให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีอำนาจอย่างเต็มที่ในการรับผิดชอบต่อยอดขายที่ได้รับ บริษัทฯ ให้เกียรติและความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) สุภาณี สังข์ทอง (2564) และชนิดา คุณทองคำ (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีการกำหนดอัตราการจ่ายเงินเดือน เบี้ยขยัน คอมมิชชั่น และโบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม และมีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ได้ทราบและได้ทำความเข้าใจถึงหลักการในการจ่ายค่าคอมมิชชั่น และเบี้ยขยัน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในปฏิบัติงาน และเพื่อส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณภา อารมณ์ (2557) ประเสริฐ อุไร (2559) และชนิดา คุณทองคำ (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาณี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยสุขวิทยา ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.3.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลางกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสามารถช่วยให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์สามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ทำให้เกิดความรู้สึกรักใคร่กันได้ดีขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ได้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้การทำงานในบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีความสุข อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ดี และพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2558) ยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) พัทธินทร กลายสุวรรณ (2560) และโอภาส จูเลิศตระกูล (2564) สุภาณี สังข์ทอง (2564) ชนิดา คุณทองคำ (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า นโยบายและการบริหารงานนี้เป็นส่วนสำคัญและเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่า มีระดับความสัมพันธ์อยู่ใน

ระดับสูง เพราะนโยบายและการบริหารงาน คือ การที่ทีมฝ่ายบริหาร การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โปรโมชัน อาทิ ประกันลดแลก ท้าให้เทียบ การันตีถูกสุด ผ่อน 0% 10 เดือน ฟรี Shopee e-Voucher 1,000 บาท และส่วนลดการประกันสุขภาพ ส่วนลดค่าซ่อมรถเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นการกระตุ้นยอดขายของบริษัทฯ ด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) และสุพานี สังข์ทอง (2564) ผลการศึกษา สอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ ช่วยแก้ไขปัญหาให้กับพนักงาน และพร้อมที่จะให้คำแนะนำในการขายให้กับพนักงานอยู่เสมอ และยังชี้แนะการทำงานอย่างชัดเจน พนักงานได้เรียนรู้เทคนิค และวิธีการทำงานใหม่ ๆ จาก Senior Supervisor / Supervisor เป็นประจำ เมื่อพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีปัญหา หรือมีข้อสงสัย สามารถเข้าพบและปรึกษาหารือกับ Senior Supervisor / Supervisor ได้อย่างเป็นกันเอง ทำให้ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) และยลดา สุพร (2559) ผลการศึกษา สอดคล้องกันว่า ปัจจัยการอนามัย ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.4 ด้านความมั่นคงในงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลางกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ถือหุ้นเต็มโดยธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทำให้พนักงานขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์รับรู้ถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน พนักงานเชื่อว่า งานที่ปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงด้านอาชีพ ด้านการเงิน และนโยบายการบริหารขององค์กร ทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ รู้สึกว่า ตนเองมีความมั่นคงในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) ยลดา สุพร (2559) สุพานี สังข์ทอง (2564) ชนิตา คุณทองคำ (2562) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($p\text{-value} < .001$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานและบรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัว หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน การที่องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณา อารวม (2557) ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2558) ประเสริฐ อุไร (2559) วิรุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) และโอภาส จูเลิศตระกูล (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

การศึกษานี้ มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ที่ประจำอยู่ที่สำนักงาน ดิเกิ SCB Park สำนักงานใหญ่ และดิเกิ G – Tower เท่านั้น ดังนั้น ผลการศึกษาที่ได้อาจไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือสรุปให้ครอบคลุมถึงพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ หรือสำนักงานสาขาอื่น ๆ ของบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ได้ ทั้งนี้ เพราะปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอาจแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละสาขา นอกจากนี้ การศึกษานี้ อาจไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของอุตสาหกรรมการขายประกันทางโทรศัพท์ในประเทศไทยได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากเป็นการวิจัยเฉพาะในบริษัทเดียวและสถานที่ที่จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านปัจจัยจูงใจ ควรพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนหรือสวัสดิการอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับค่าครองชีพและสถานะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรจูงใจด้วยการสนองความต้องการอื่นแทน เช่น ความต้องการชื่อเสียงหรือความต้องการการยอมรับ ควรเสริมสร้างความรู้สึกมั่นใจในความก้าวหน้า โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสาร การขายทางโทรศัพท์ให้มากขึ้น และควรจัดผลตอบแทนตามระดับของพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความกังวลในการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานที่พนักงานสามารถทำได้ และควรให้พนักงานเห็นช่องทางการเติบโตในสายงานของตนเอง

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน จัดกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา ควรสร้างกิจกรรมหรือช่องทางให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกันในเรื่องงานและเรื่องความสัมพันธ์นอกงาน เช่น มีพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องนั่งเล่น ที่ทำให้พนักงานสามารถใช้พื้นที่ดังกล่าวในการหารือหรือปรึกษาเรื่องงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพิ่มคุณภาพชีวิตงานด้วยการให้การยอมรับในความสามารถเพื่อเพิ่มความรู้สึกมั่นคงในงานให้แก่พนักงาน ผู้บริหารควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในเรื่อง นโยบายการจ้างงานที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน และบริษัทฯ ควรเปิดรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายหน้าร้าน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกธุรกิจคอนซูเมอร์ เฮลท์แคร์. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกันภายในบริษัทฯ หรือในกลุ่มบริษัทเดียวกัน

อ้างอิงจาก

ชนกนาถ เหมือนโพธิ์. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายหน้าร้าน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกธุรกิจคอนซูเมอร์ เฮลท์แคร์. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชนิดา คุณทองคำ. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี). [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดวงใจ ดิษสูลง และรัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์. (2558). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์. การประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558. (น. 527-533) วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโต โมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัชรกันย์ ศุภวัฒน์แสงประภา. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็มอี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรพรรณ กรรเจียกพงษ์. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายนมเปรี้ยวบีทาเก้น ในเขตภาคใต้. [การอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยลดา สุพร. (2559). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วาสนา พัฒนาคานันท์ชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. [งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณภา อวารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรระ แยมชู. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- สิรินาถ อุษสกุล. (2558). เจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาบริษัท โบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพานี สังข์ทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน, 3(2), 100-109.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). ข้อมูลสถิติจำนวนนายหน้าประกันภัยบุคคลธรรมดาที่ใบอนุญาตยังไม่ขาดอายุ ณ วันสิ้นปี แยกรายจังหวัด. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- สมาคมประกันวินาศภัย. (2560). “สุทธิพล” ย้ำต้องคุมเข้มคุณภาพตัวแทน/นายหน้าประกันภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค. https://www.tgia.org/newsandevents-detail-TH_553_1
- อนุชิต แยมเย็นง. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด. [งานนิพนธ์รัฐปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โอภาส จูเลิศตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- MReport. (2565). 10 อันดับธุรกิจดาวรุ่ง ปี 2566. MReport <https://www.mreport.co.th/news/trend-and-innovation/341-top-10-rising-star-business-in-2023>
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introductory analysis*. Harper & Row.