

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 Protech Company Limited

akezar69@gmail.com

Received:

Revised:

Accepted:

บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 6 เดือน ถึง 1 ปี ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยจูงใจ (Sig. = 0.000) และปัจจัยค้ำจุน (Sig. = 0.000) ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาปรับผลตอบแทนตามระดับของพนักงาน ควรจัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสาร การขายทางโทรศัพท์ และควรเปิดรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานในเรื่องการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

Abstract

The research study on factors affecting work motivation of personnel of SCB Protech Company Limited aimed to investigate motivational drivers in work performance. The objectives included examining

motivation levels in work performance, comparing motivation discrepancies based on individual factors, and exploring the relationship between motivators and hygiene factors with work performance among telephone insurance sales employees at SCB Protech Company Limited The study encompassed a population of 232 telephone insurance sales employees working at SCB headquarters and G-Tower. Data collection utilized questionnaire surveys, with statistical analysis employing frequency distributions, percentages, means, standard deviations, t-tests, F-tests (One-way ANOVA) and Pearson correlation coefficients.

Findings revealed a predominantly female sample group, aged between 26 - 30 years, predominantly single, with educational backgrounds spanning high school. The average monthly income ranged between 20,001 - 40,000 Baht, with work tenure exceeding 6 months up to 1 year. Overall, motivational factors in work performance were rated high (mean = 3.65), including motivators factors (mean = 3.65) and hygiene factors (mean = 3.65). Work performance motivation was also rated high (mean = 3.72). Hypothesis testing indicated that differing individual factors did not significantly impact work performance motivation among telephone insurance sales employees at SCB Protech Company Limited. (statistically insignificant at the 0.05 level). Both motivators (Sig. = 0.000) and hygiene factors (Sig. = 0.000) displayed statistically significant and positive relationships with work performance, both overall and individually, among telephone insurance sales employees at SCB Protech Company Limited. (significant at the 0.01 level). Recommendations included considering adjustments to remuneration based on employee levels, providing training to enhance communication and telephone sales skills, and fostering an environment receptive to employee suggestions for workplace improvements.

Keywords: Work Performance Motivation, Motivators Factors, Hygiene Factors

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจาก บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์ จะเป็นตัวผลักดันสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลดังกล่าว จะส่งผลให้คนและงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยคนเป็นผู้สร้างสรรค์งาน และใช้งานเป็นสิ่งแวดล้อมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกัน ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์นี้ จะเห็นว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการปฏิบัติงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุความต้องการที่ตั้งไว้ ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บรรลุเป้าหมายของงานและเป้าหมายขององค์กรได้ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นแรงขับที่เกี่ยวกับกระบวนการเลือกของแต่ละบุคคลกับกิจกรรมต่าง ๆ อาจกล่าวให้ง่าย คือ สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เป็นความต้องการในการทำงานที่มุ่งพยายามให้ประสบผลสำเร็จ เป็นความพยายามที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล (ดวงใจ ดิษสลุง และรัชดาภรณ์ เบญจวัฒน์านนท์, 2558)

การบริหารงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะสามารถทำงานได้อย่างดี และมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรและความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย บุคลากรจึงเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและเศรษฐกิจให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพสู่เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ จึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้เหมาะสมกับองค์กรในยุคปัจจุบัน รวมถึงการรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้เป็กำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึก และความเป็นอยู่ของ

พนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สิ่งเหล่านั้นจะเกิดขึ้นกับพนักงานได้นั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร จึงมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น ปัจจัยด้านผลตอบแทนเงินเดือน สวัสดิการ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น พนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี กับพนักงานที่สมัครใจและเต็มใจปฏิบัติงานให้ได้ดี ก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนสร้างความผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งในการศึกษางานวิจัยหลายชิ้นบ่งชี้ว่า ความพึงพอใจในงาน ถือเป็นปัจจัยที่มีนัยยะสำคัญที่ทำให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลต่อระดับของความสำเร็จขององค์กรโดยตรง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทุ่มเทในการทำงานเต็มความสามารถของตน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง คุณภาพงานต่ำลง และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด องค์กรต่าง ๆ จึงต้องให้ความสนใจในรายละเอียด เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ บรรลุซึ่งเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ (โกลาส จูเลียตระกูล, 2564)

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

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด (SCB Protect) ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายขายอาวุโส มีหน้าที่หลัก คือ พัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ซึ่งบริษัทฯ เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ถือหุ้นเต็มโดยธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัยแบบครบวงจร มุ่งมั่นสร้างสรรค์ความมั่นคงทางการเงินให้กับสังคมไทยด้วยผลิตภัณฑ์และบริการด้านความคุ้มครองที่เข้าใจง่าย ในราคาที่เหมาะสมตรงกับความต้องการผ่านช่องทางการขายทางโทรศัพท์ ประกันออนไลน์ และที่ปรึกษาด้านความคุ้มครอง ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ที่ประจำสำนักงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G – Tower โดยจะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินดา อุยสกุล, 2558 หน้า 23 – 25) โดยความรู้ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้าง พัฒนา และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

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

ชนิดา คุณทองคำ (2565) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจทั้งจากภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ในตัวบุคคลนั้น ที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ในการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินาถ อุยสกุล, 2558 หน้า 23 – 25) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างแรงจูงใจของบุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ทั้งนี้ ชนิดา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า การที่จูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาควรทำให้งานมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ แต่ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะงานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องพิจารณาถึงความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำ ทั้งนี้ รวมถึงความสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการพัฒนา และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่ง ๆ ขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มารับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ทั้งนี้ ชนิดา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจาก กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำ ชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ยอมรับความรู้ความสามารถ และยอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็เรื่องผลงาน

หรือความคิดเรื่องส่วนตัว ฯลฯ การยอมรับในส่วนต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ซนิตา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจการมีมากขึ้น ไม่ใช่ว่าคนทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีความคาดหวังว่า จะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น ในการคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรให้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้นตำแหน่ง การให้อำนาจ และการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้ ซนิตา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า ทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงาม มนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิต ที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการทำงาน และความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

5. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน ทั้งนี้ ซนิตา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า เงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง

และปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยคำจูนมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน ทั้งนี้ ซนิตา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้

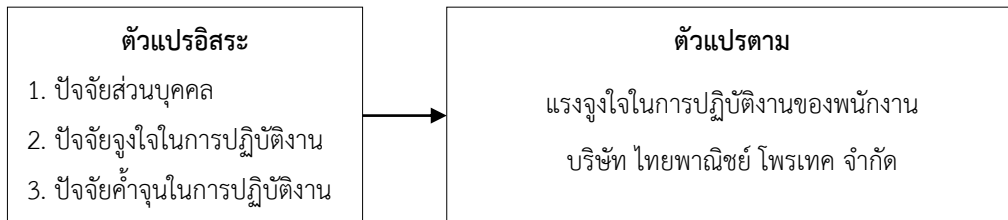
2. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้ ซนิตา คุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่องค์กรไม่มีไม่ได้ และเป็นปัจจัยที่ไม่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษา และให้ความมั่นคงกับบุคลากร 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 ชั่วโมง ทั้งนี้ ชนิดาคุณทองคำ (2565) ได้อธิบายว่า สภาพการทำงานในทางทฤษฎีนี้ เชื่อว่า องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ สำนักงานที่ตั้งในการทำงาน การเดินทางมาทำงานของพนักงานให้มีความสะดวกและไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อนักต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือสะดวกสบายเกินไป เพราะไม่ได้ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานหรือรักองค์กรมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด
2. ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จำนวน 400 นาย ประจำสำนักงาน ตึก SCB Park สำนักงานใหญ่ และ ตึก G – Tower การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มจำนวน 232 คน โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ในไลน์กลุ่มพนักงาน โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ จำนวน 120 คน และ ตึก G – Tower จำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ด้วย Google Forms ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีจากนักวิชาการ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม มีค่า IOC เท่ากับ 0.931 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.840 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ในไลน์กลุ่มพนักงาน โดยจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน SCB Park สำนักงานใหญ่ จำนวน 120 คน และ ตึก G – Tower จำนวน 120 คน เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามหลัก ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ แบบสอบถามที่เก็บมามีความสมบูรณ์ จำนวน 232 แบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อ

วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ 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 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 44.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 6 เดือน ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) และอธิบายได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.82) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.63) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 3.43) ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.87) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.66) ด้านความมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.56) และด้านนโยบายและการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.50) ตามลำดับ

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความสุขในการทำงาน เมื่องานที่ท่านั้น บรรลุเป้าหมาย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.88) รองลงมา ได้แก่ งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 3.76) เมื่อท่านทำงานได้ดี ทำให้เติบโตและพัฒนาทักษะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.75) โดยรวมแล้ว ท่านมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ท่านมีความสุขสนุกสนานและความรู้สึกที่ดีกับงานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และท่านมีความรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.54) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ (Sig = 0.592) อายุ (Sig = 0.117) สถานภาพสมรส (Sig = 0.452) ระดับการศึกษา (Sig = 0.653) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig = 0.162) สถานะที่ปฏิบัติงาน (Sig = 0.739) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Sig = 0.939) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 อธิบายได้ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Sig. = 0.000) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Sig. = 0.000) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Sig. = 0.000) ด้านความรับผิดชอบ (Sig. = 0.000) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (Sig. = 0.000) มีค่าน้อยกว่า 0.01 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นั่นคือ เมื่อพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและเป็นไปในเชิงบวก

4.2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Sig. = 0.000) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Sig. = 0.000) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Sig. = 0.000) ด้านความมั่นคงในงาน (Sig. = 0.000) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Sig. = 0.000) มีค่าน้อยกว่า 0.01 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นั่นคือ เมื่อพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค มีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น จะทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและเป็นไปในเชิงบวก

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65) สอดคล้องกับแนวคิดของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้สรุปทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ว่า ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานให้มีระดับประสิทธิภาพและมีผลต่อการสร้างเสริมงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน ดังนั้น ปัจจัยค้ำจุนจึงมีหน้าป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดอาการเกิดท้อถอยไม่ยอมทำงาน และจะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรกัญญ์ 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) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินาถ อุษสกุล, 2558 หน้า

23 – 25) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างแรงจูงใจของบุคคลในองค์การปฏิบัติงาน 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 และสอดคล้องกับการศึกษาของวีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามรายด้านทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความมั่นคงด้านสัญญา ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 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) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al. (1959 อ้างถึงในสิรินาถ อุยสกุล, 2558 หน้า 23 – 25) กล่าวว่า หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน เพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ 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 ท่านมีความสุขสนุกสนานและความรู้สึกที่ดีกับงานที่ท่านทำ และมีความรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ท่านทำ อยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของชนิดา คุณทองคำ (2565) 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

สอดคล้องกับการศึกษาของวัชระ แยมชู (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพานี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตา คุณทองคำ (2565) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) โดยภาพรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการ เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้ระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับที่สูงขึ้น

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด รับสมัครพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ โดยไม่ได้คำนึงถึงเพศสภาพ และสถานภาพการสมรสของ พนักงาน และนโยบายการบริหาร การเลื่อนตำแหน่งงาน ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศสภาพ และสถานภาพการสมรสของพนักงาน บริษัทฯ มีข้อกำหนดในการรับสมัครพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เริ่มต้นอายุ 21 ปี ถึงอายุ 45 ปี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ มัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งบริษัทฯ มีการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทน ด้วยเงินเดือนประจำตำแหน่งพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ 13,000 บาท คอมมิชชั่นสูงถึงร้อยละ 15 และเบี้ยขยัน 2,500 บาท ดังนั้น เมื่อเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานขายประกันทาง โทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด เป็นการที่พนักงานยอมรับในรายได้เบื้องต้นที่ 13,000 บาท ไม่ว่าจะจะมีวุฒิการศึกษา ระดับใด และพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เป็นผู้เลือกสถานที่เข้าปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยให้เลือกสถานที่ปฏิบัติงาน 2 แห่ง ได้แก่ SCB Park สำนักงานใหญ่ และตึก G - Tower เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ใน การเดินทางมาปฏิบัติงาน และด้วยลักษณะของงาน เป็นการขายประกัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ผลตอบแทนจึงขึ้นอยู่กับยอดขาย พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์รับทราบในเรื่องข้อกำหนดและนโยบายดังกล่าว จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีผลต่อแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Glimmer (1971, อ้างถึงในสิรินดา อุษสกุล, 2558 หน้า 27 - 28) กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ เขาถนัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดแรงจูงใจ ดังนั้น จึงไม่ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิตา คุณทองคำ (2565) ที่กล่าวว่า องค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน และในการคัดเลือกรับบุคลากรเข้า ปฏิบัติงาน ไม่มีการจำกัดเพศว่า จะเป็นเพศชาย หรือเป็นเพศหญิง แต่องค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ ความสามารถของ บุคคลนั้นมากกว่า เพราะเมื่อบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่แล้ว ไม่ว่าจะเพศใดก็ต้องอยู่ในกฎ ระเบียบ บรรยาการและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน สอดคล้องกับแนวคิดของกรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 อ้างถึงใน วัชระ แยมชู, 2563) ได้กล่าวว่า จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การ ปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนกนาล เหมือนโพธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายหน้าร้าน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกธุรกิจคอนซูเมอร์ เฮลท์แคร์ กล่าวว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรกัญย์ ศุภวัฒน์แสงประภา (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขาย บริษัท แอล เอ็ม อี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส รายได้

เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านที่ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของพรพรรณ กรรเจียกพงษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายนมเปรี๊ยะวิทาภัณฑ์ ในเขตภาคใต้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของชนิดา คุณทองคำ (2565) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรและอัตราเงินเดือนต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาสุพานี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด นำปัจจัยความสำเร็จของงานมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาด้านรายได้ของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เกิดความรับรู้ถึงความสำเร็จของงานอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิดา คุณทองคำ (2565) ที่กล่าวว่า การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้ามีการวางแผนก่อนการทำงาน นำประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำงานในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และสามารถทำงานนั้นได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้มีกำลังใจ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) สุพานี สังข์ทอง (2564) และชนิดา คุณทองคำ (2565) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 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 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า ความสามารถในการขายจะได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านด้านการยอมรับนับถือ จึงเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของประกันทางโทรศัพท์ สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) และสุพานี สังข์ทอง (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด ให้ความสำคัญในการวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง ปล่อยให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์มีอำนาจอย่างเต็มที่ในการรับผิดชอบต่อยอดขายที่ได้รับ บริษัทฯ ให้เกียรติและความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) สุพานี สังข์ทอง (2564) และชนิดา คุณทองคำ (2565) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 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 สอดคล้องกับการศึกษาของวรรณา อารวม (2557) ประเสริฐ อุไร (2559) และชนิดา คุณทองคำ (2565) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ปัจจัยด้านจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของสุพานี สังข์ทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยสุขวิทยาส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.3.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลางกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะสามารถช่วยให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์สามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีขึ้น ซึ่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ ได้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้การทำงานในบริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีความสุข อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ดี และพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์จึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของปฐมวงค์ สีหาเสนา (2558) ยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) พชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) และโอภาส จูเลิศ

ตระกูล (2564) สุพาณิชย์ สังข์ทอง (2564) ชนิตา คุณทองคำ (2565) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า นโยบายและการบริหารงานนี้ เป็นส่วนสำคัญและเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ จะเห็นได้ว่า มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง เพราะนโยบายและการบริหารงาน คือ การที่ทีมฝ่ายบริหาร การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โปรโมชัน อาทิ ประกันรถ ลดแลก ทำให้เทียบ การันตีถูกสุด ผ่อน 0% 10 เดือน ฟรี Shopee e-Voucher 1,000 บาท และส่วนลดการประกันสุขภาพ ส่วนลดค่าซ่อมรถเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นการกระตุ้นยอดขายของบริษัทฯ ด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของยลดา สุพร (2559) ประเสริฐ อุไร (2559) และสุพาณิชย์ สังข์ทอง (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ 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) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยการอนามัย ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.4 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน 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) สุพาณิชย์ สังข์ทอง (2564) ชนิตา คุณทองคำ (2565) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านมั่นคงในงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานและบรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความเป็นส่วนตัว หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยไม่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน การที่องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัท ไทยพาณิชย์ โพรเทค จำกัด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณา อวารณ (2557) ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2558) ประเสริฐ อุไร

(2559) วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) และโอภาส จูเลิศตระกูล (2564) ผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

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

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

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถทราบข้อมูลในเชิงลึก และนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกันภายในบริษัทฯ หรือในกลุ่มบริษัทเดียวกัน

อ้างอิงจาก

ชนกนาล เหมือนโพธิ์. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายหน้าร้าน บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกธุรกิจคอนซูเมอร์ เฮลท์แคร์. [ภาคนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต] นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชนิดา คุณทองคำ. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัดชลบุรี). [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดวงใจ ดิษสลุง และรัชดาภรณ์ เบญจวัฒน์นันท์. (2558). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. [ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโต โมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. [ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.

-
- พัชรกันย์ ศุภวัฒน์แสงประภา. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย บริษัท แอล เอ็มอี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พรพรรณ กรรเจียกพงษ์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายนมเปรี้ยววิทาเก้น ในเขตภาคใต้*. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด*. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยลดา สุพร. (2559). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด*. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*. [ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณภา อารณ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา ระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา*. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่*. [ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.
- สิรินาถ อุษสกุล. (2558). *เจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาบริษัท โบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต], กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โอภาส จูเลิศตระกูล. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร*. [ภาคนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต]. วิทยาลัยการจัดการ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนุชิต แยมยีนยง. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด*. [ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *ข้อมูลสถิติจำนวนนายหน้าประกันภัยบุคคลธรรมดาที่ใบอนุญาตยังไม่ขาดอายุ ณ วันสิ้นปี แยกรายจังหวัด*. สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). https://data.go.th/dataset/active_brokers_statistic
- สมาคมประกันวินาศภัย. (2560). *“สุทธิพล” ย้ำต้องคุมเข้มคุณภาพตัวแทน/นายหน้าประกันภัย เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค*. สมาคมประกันวินาศภัย. https://www.tgia.org/newsandevents-detail-TH_553_1
- MReport. (2565). 10 อันดับ ธุรกิจดาวรุ่ง ปี 2566. MReport <https://www.mreport.co.th/news/trend-and-innovation/341-top-10-rising-star-business-in-2023>