



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

THE RELATION BETWEEN WORK MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE
OF SALE PERSON AT XYZ LIFE INSURANCE COMPANY

ณัฐพงศ์ แสนแก้ว¹ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา²

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย nattapong.mut@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย panita.s1453@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 3 – 6 ปี และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านจูงใจและด้านค่าจูงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนอกจากนั้นแล้วยังพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานหรือด้านนโยบายในการบริหารหรือด้านความมั่นคงในการทำงานยังส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา และยังพบอีกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและด้านลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The research is to study The Relation between Work Motivation and Work Performance of Sale Person at XYZ Life Insurance Company. A questionnaire was used as the data collection instrument and analyzed by using SPSS. The statics used for the analysis include percentage, mean, standard deviation and analysis of multiple linear regressions. The findings reveal the following. The majority of sample groups were female, aged between 30 - 39 years, marital status/living together, Bachelor's Degree, work experience 3 - 5 years and an average monthly income of 20,001 – 30,000 bath. The work motivation and work performance overall level is good. The motivation factors overall was related to work performance with at moderate level of 0.05 significant. When examining each factor, I



found that only one related to all work performance at moderate level of 0.05 significant is responsible, whereas motivation in salary and work itself was not significantly correlated with work performance.

Keywords: Work Motivation, Work Performance

1. บทนำ

ในปัจจุบันมนุษย์ต้องเผชิญความเสี่ยงในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงต่อการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุหรือ โรคภัยไข้เจ็บ ทำให้มนุษย์พยายามแสวงหาหนทางที่จะรักษาชีวิตของตนเองให้ยืนยาว และสร้างหลักประกันให้แก่ตนเองและครอบครัวสำหรับอนาคต ดังนั้นผู้บริหาร โภคจึงให้ความสำคัญกับการเลือกซื้อประกันชีวิต เพราะสามารถช่วยกระจายความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่ชีวิต ทำให้การแข่งขันในตลาดธุรกิจประกันภัยชีวิตทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะบริษัทประกันภัยชีวิตหลากหลายบริษัทได้มีการปรับนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่มากขึ้นและมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่เป็นออนไลน์ เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้บริโภคใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลของบริษัทประกันภัยชีวิต เปรียบเทียบราคาและนโยบายประกันภัยชีวิต รวมถึงประสบการณ์ในการเรียกร้องค่าชดเชยต่างๆ จึงทำให้ผู้บริโภคมีข้อมูลและอำนาจการต่อรองมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ผู้บริโภคยังคงมองหา คือการให้บริการสินค้าแบบใกล้ชิดเอาใจใส่ และตรงตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล ดังนั้นพนักงานขายประกันภัยชีวิตจึงมีบทบาทสำคัญมากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภค แต่เนื่องด้วยสภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกที่สูง ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกันทำยอดขายของพนักงานขายแต่ละบุคคล หรือการแข่งขันเพิ่มจำนวนยอดขายตามที่บริษัทกำหนดเป้าหมายไว้ ย่อมส่งผลให้พนักงานขายเกิดความตึงเครียดและกดดันอย่างหนัก ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้ในการทำงาน จนอาจถึงขั้นตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำอยู่ ดังนั้นบริษัทประกันภัยชีวิตจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติให้กับพนักงานขาย เพื่อรักษาพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถและชำนาญในสายงานขายไว้ และทำให้พนักงานขายสามารถปฏิบัติงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อนำพองค์การให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

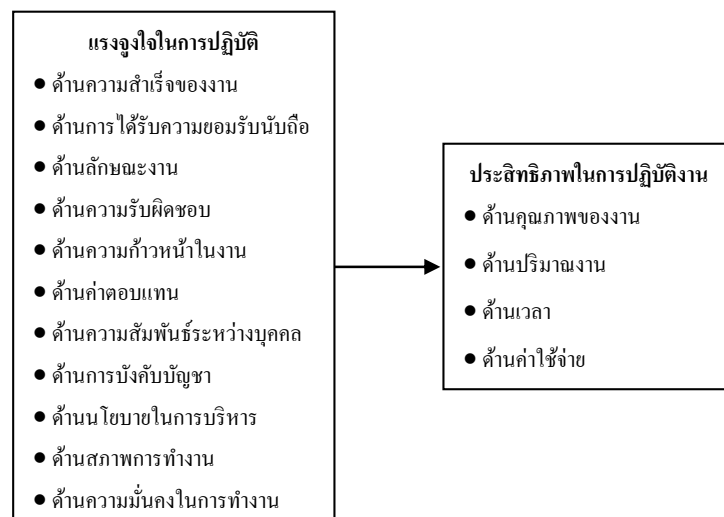
3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) ที่มีกำหนดตัวเลือกคำตอบต่างๆ เอาไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษา



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มกราคม 2560 โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 7,080 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 367 คน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าในระดับร้อยละ 5 หลังจากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามจำนวน 367 ชุด และนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้น (Multiple linear regression analysis) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม และนอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 11 ด้านว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง เพื่อนำมาสร้างเป็นโมเดลในการพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิด



4. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานขายบริษัทประกันชีวิต XYZ ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 367 คน จากการศึกษาคพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 3 – 6 ปี และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.519) เมื่อทำการพิจารณาในแต่ละปัจจัยจะเห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายในการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับดี



ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (S.D. = 0.584) เมื่อทำการพิจารณาในแต่ละด้านจะเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาเป็นด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับดี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านจิตใจและปัจจัยด้านคำจูงมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม และนอกจากนั้นแล้วปัจจัยด้านจิตใจและปัจจัยด้านคำจูงมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานทั้ง 11 ด้านว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพการทำงาน และนอกจากนั้นยังพบอีกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและด้านลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์

ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูง ในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
ด้านความสำเร็จของงาน	✓	✓	✓	-
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	✓	-	-	-
ด้านลักษณะงาน	-	-	-	-
ด้านความรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓
ด้านความก้าวหน้าในงาน	-	✓	-	✓
ด้านค่าตอบแทน	-	-	-	-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	✓	-	✓	-
ด้านการบังคับบัญชา	-	✓	-	-



ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูง ในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
ค่านโยบายในการบริหาร	✓	✓	✓	-
ค่านสภาพการทำงาน	-	-	✓	✓
ค่านความมั่นคงในการทำงาน	✓	✓	✓	-
หมายเหตุ: ✓ คือ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
- คือ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				

5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูนมีค่าเฉลี่ยมากกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานของ ชูเกียรติ ชัยพวง (2554) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูน เนื่องจากพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานค่อนข้างสูง มีอิสระในการทำงาน พนักงานสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้เสร็จทันเวลาที่กำหนด และงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถของพนักงาน และยังไม่สอดคล้องกับงานของ นางสาวรณมา อารวม (2557) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูน เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากการควบคุมการทำงาน งานที่ทำตรงตามความรู้ความสามารถของพนักงาน และปริมาณงานมีความเหมาะสม จึงเห็นได้ว่าพนักงานชายบริษัทประกันชีวิต XYZ มีการควบคุมการทำงานมากจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถวางแผนการดำเนินงานของตนเองได้ และพนักงานที่คัดเลือกเข้ามาทำงานไม่มีความรู้ความสามารถตรงตามสายงานที่แต่งตั้งแต่แรก อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังมีความคล้ายคลึงกับงานของ คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูน เมื่อทำการพิจารณารายด้านจะพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในปัจจัยค่าจูน จึงสรุปได้ว่าการศึกษาทั้งสองนี้องค์การให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานของ สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) เนื่องจากบริษัทดังกล่าวอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตต่อเรือขนาดใหญ่ที่เน้นการทำงานเป็นขั้นตอนของระบบอุตสาหกรรม ผลิตด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามขีดความสามารถของเครื่องจักรเป็นหลัก และด้วยความเป็นระบบอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จึงมีมาตรฐานการผลิตที่ตืออยู่แล้ว พนักงานจึงรับรู้ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากกว่าคุณภาพของงาน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ที่เน้นคุณภาพของงานด้วยการใส่ใจถึงความพึงพอใจของลูกค้า และการปฏิบัติงานขายเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพในการออกงานจัดแสดงผลิตภัณฑ์ของบริษัท ณ สถานที่ต่างๆ และยังไม่สอดคล้องกับงานของ คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งด้านผลลัพธ์ของงานมีคล้ายคลึงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน แต่เนื่องจากการทำงานของพนักงานอาจทำให้สินค้าได้รับความเสียหายจากการชนส่งพัสดุทางอากาศ จึงทำให้การทำงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และไม่สามารถสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งหมายความว่าพนักงานเน้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการที่มีคล้ายคลึงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลามากกว่า ซึ่ง



แตกต่างจากการศึกษาค้นคว้าที่พนักงานเน้นการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อด้อยเกี่ยวกับงานของ มาลินี นกศิริ และธนเดช กังสวัสดิ์ (2558) โดยพนักงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ซึ่งหมายความว่าการทำงานของพนักงานเน้นการทำงานที่มีคุณภาพถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อสามารถมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันเวลาและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าที่ให้ความสำคัญกับการทำงานให้เกิดคุณภาพที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างจากงานของ คาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556) โดยประสิทธิภาพในการทำงานจะพิจารณา 3 มิติ คือ มิติด้านค่าใช้จ่าย มิติด้านกระบวนการบริหาร และมิติด้านผลลัพธ์แต่การศึกษาค้นคว้านี้ได้มีการเพิ่มมิติด้านปริมาณงานด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มความละเอียดและความเข้าใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ทำอย่างไร เนื่องจากงานขายประกันชีวิตนั้นเป็นงานที่มีการทำยอดขายตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นการนำมิติด้านปริมาณงานมาใช้จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการศึกษา และผลจากการศึกษาพบว่า มิติด้านผลลัพธ์ของงานมีสอดคล้องกับมิติด้านคุณภาพของงานในการศึกษาค้นคว้านี้ แต่พนักงานให้ความสำคัญกับมิติด้านผลลัพธ์ต่ำที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานให้ความสำคัญกับมิติด้านค่าใช้จ่าย เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และมิติด้านกระบวนการบริหารที่เน้นมีเทคนิคการทำงานที่รวดเร็ว และทำให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาค้นคว้าที่พนักงานเน้นคุณภาพของการทำงานลำดับแรก เน้นความสามารถในการบริหารเวลาลำดับสอง และเน้นมิติค่าใช้จ่ายลำดับสาม และเมื่อทำการพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านจูงใจและด้านคำจูงพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ นอกจากนั้นแล้วผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 11 ด้าน ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นการศึกษาเพิ่มเติมครั้งนี้เป็นการนำเสนอมุมมองใหม่ในการศึกษาทั่วไป และมีความละเอียดกว่างานของ คาริน ปฎิเมธีภรณ์ (2556) และจากผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีความน่าสนใจอย่างมากในการศึกษาค้นคว้านี้ กล่าวคือ ถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านเพิ่มขึ้นตาม และถ้าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานหรือด้านนโยบายในการบริหารหรือด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาเพิ่มขึ้นตาม และยังพบอีกว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและด้านลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ซึ่งหมายความว่าค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับการขายสินค้าและการบริการของพนักงานโดยตรง ซึ่งพนักงานสามารถจูงใจได้ด้วยตนเอง และพนักงานรับรู้ว่าเป็นงานที่มีความหลากหลายและความท้าทายความรู้ความสามารถของตนเองตั้งแต่แรกอยู่แล้ว

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นจึงควรจัดให้มีแผ่นป้ายแสดงผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานขายได้ตามเป้าหมายสูงสุด 5 ลำดับแรกของแต่ละฝ่าย



ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานขายสามารถแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และควรให้ความไว้วางใจในการมอบหมายงานพิเศษให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมี ควรปรับปริมาณงานขายให้มีความเหมาะสมกับพนักงานขาย และหาวิธีการกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นมากยิ่งขึ้นด้วยวิธีต่างๆ เช่น จัดทัวร์ท่องเที่ยวต่างประเทศ มีการแจกรางวัลของขวัญต่างๆ เป็นต้น ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน ควรจัดให้มีการส่งเสริมพนักงานขายได้รับการศึกษาในระดับต่างๆ ควรจัดให้มีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมทักษะการขาย การจัดอบรมการโน้มน้าวใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ การจัดอบรมแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงความรู้ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ส่วนของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ควรมีการแสดงผลประกอบการในแต่ละไตรมาสให้แก่พนักงานขายทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในองค์กร ควรมอบสวัสดิการที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และควรมีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคให้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานขายสามารถขายได้ผลิตภัณฑ์ได้ง่ายยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำแผนงานขายอย่างเป็นระบบ เช่น มีการวางแผนโทรทัศน์ขายลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ แสวงหาพื้นที่จัดตั้งบูธตามโรงงาน ตลาดนัด แหล่งชุมชน หรือมีการเสนอขายผ่านทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น ส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยต่ำลำดับที่สอง ดังนั้นจึงควรมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย มีการกำหนดงบในการปฏิบัติงานขายอย่างชัดเจน เช่น ค่าเอกสาร ค่าออกบูธ ค่าเดินทางพบลูกค้า เป็นต้น และควรมีการบริหารต้นทุนให้คุ้มค่าที่สุด ส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำลำดับที่สาม ดังนั้นจึงควรเตรียมความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และข้อมูลเบื้องต้นให้พร้อมก่อนทำการติดต่อกับลูกค้า และควรมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างชัดเจน เช่น กำหนดเป้าหมายในการขายผลิตภัณฑ์อย่างน้อย 5 กรมธรรม์ต่อวัน เป็นต้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ควรฝึกฝนเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานขายอย่างต่อเนื่อง

3. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน เพราะถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น และมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นเช่นกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนั้นองค์กรควรให้อิสระในการทำงานแก่พนักงานขาย โดยลดวิธีการควบคุมการทำงานลง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง กล้าคิดกล้าตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง และปรับปริมาณงานขายให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละบุคคล และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานหรือด้านนโยบายในการบริหารหรือด้านความมั่นคงในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา องค์กรควรให้ความไว้วางใจแก่พนักงานด้วยการมอบหมายงานพิเศษให้ทำ เพื่อสร้างความท้าทายในการทำงานแก่พนักงาน อีกทั้งยังควรให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดอย่างสม่ำเสมอ และไม่ยึดติดกับความคิดที่ตกผลึกจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในการบริหาร องค์กรควรมีการปรับปรุงปริมาณของงานให้มีความเหมาะสม และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงมากกว่านี้ องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น



และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป คือ 1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระต่างๆ เพิ่มเติม ที่นอกเหนือจาก ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความตั้งใจลาออก ความเครียด ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงใจในการทำงาน เป็นต้นเพื่อพิจารณาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ีจะส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานหรือไม่ และส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด 2. ควรศึกษาเกี่ยวกับน้ำหนักถ่วงเฉลี่ยของปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อช่วยในการมองเห็นความสำคัญปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น 3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันชีวิตบริษัทต่างๆ ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างไร และสามารถนำจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นมาทำการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน 4. ควรนำกรอบของลักษณะประชากรศาสตร์มาพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ เพื่อให้เห็นความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพ และสามารถมาใช้ในการวางแผนการทำงานให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น 5. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งระดับผู้บริหาร และหัวหน้าทีมงาน เพื่อทำการพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างว่ามีประสิทธิภาพในการบริหารทีมงานมากน้อยเพียงใด และสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัด ปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- คาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- มาลินี นกศิริ และ ธนเดช กังสวัสดิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด*. ประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรรณณา อารรณ์. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก).
- วนิดา ประดิษฐ์. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*, Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.