

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

Factors Affecting Job Satisfaction of Employees of The Office of Insurance
Commission

นิชารีย์ หาญแสงสิน¹ และ พรลภัส สุวรรณรัตน์²

Nicharee Hansawangsin and Pornlapas Suwannarat

Received April 2, 2024 Revise, June 5, 2024 Accepted June 5, 2024

บทคัดย่อ

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุดในกระบวนการทำงานคือทรัพยากรบุคคล เนื่องจากทรัพยากรบุคคล สามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในองค์กร อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังเกิดปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ไม่สามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาได้อย่างเต็มที่ ทีมผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องจากความพึงพอใจของพนักงาน จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติ t-test, One-way ANOVA, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสุขอนามัย ด้านผลตอบแทนพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้นำ และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยองค์กรอื่น ๆ ที่มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่คล้ายกันอาจนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ไปปรับใช้กับองค์กรของตนเองได้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, ²รองศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Department of Management, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Kasetsart University.

Email: nicharee.ha@ku.th



Abstract

From the current situation, this causes every organization to adapt itself in response to the changing environment. One of the most important factors in the work process is human resources. Because human resources can develop themselves at any time; this could help to increase the efficiency of work and eventually obtain the organizational goals of every organization. Ultimately, human resource management is a very important factor in every organization. However, at present, there are still problems with the efficiency and job satisfaction of employees, which prevents the ability to bring out the employees' potential at a full efficient level. The research team is therefore interested in studying various factors that affect employees' job satisfaction since employee satisfaction will allow employees to work efficiently and effectively. The researcher collected data from 300 employees of the Office of the Insurance Commission. The research tool used was a questionnaire and statistics used in data analysis include mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, correlation analysis, and multiple regression analysis. From the research results, it was found that hygiene factors in the dimensions of employee compensation, job security, operating environment, and commanding of leaders, and motivating factors in the aspects of work success, responsibility, work esteem and recognition, and opportunities for growth and advancement affect job satisfaction of the employees of the Office of the Insurance Commission. Other organizations with similar operating models may apply the results and suggestions from this research to their organizations in order to enable employees to work more efficiently and finally to achieve the organization's goals.

Keywords: Job satisfaction, Office of Insurance Commission

บทนำ

จากสถานการณ์และสภาพสังคมในปัจจุบัน โลกของการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ที่ได้เปลี่ยนแปลงชีวิตของทุกคนบนโลกไปอย่างมากในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (Paointr, 2019) ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ในประเทศจะต้องมีการปรับกลยุทธ์ใหม่ให้กับเข้ากับสถานการณ์ เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบัน (Wiriyasat, 2018) โดยปัจจัยที่ช่วยให้



องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าและเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือทรัพยากรบุคคล เพราะทรัพยากรบุคคลความคิดสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา ช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือประเทศเจริญก้าวหน้าขึ้นได้ (Pompai, 2023) การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในองค์กร พนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงตามที่ต้องการ ใฝ่เรียนรู้ มีความกระตือรือร้น จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งจะทำให้องค์กรดำเนินธุรกิจและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ต้องการ สร้างผลตอบแทนและชื่อเสียงให้แก่องค์กรได้ในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน (Kavyashree et al., 2022) อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังเกิดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งทำให้ไม่สามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันมีสาเหตุที่เกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความตึงเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีความขัดแย้งกัน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง (Chotikam, 2018) ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน อุทิศแรงกายใจแรงใจ เพื่อตอบสนององค์กรอย่างเต็มความสามารถ จะส่งผลให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและแสดงพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน (Maichan, 2017) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือองค์กรอิสระ มีพันธกิจคือ กำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัย ให้มีความเข้มแข็งมั่นคง โดยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีเสถียรภาพ มีความสามารถในการแข่งขันและมีธรรมาภิบาล ในการประกอบธุรกิจ พัฒนาระบบประกันภัยให้เติบโตอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สร้างความรู้ความเข้าใจและปลูกฝังค่านิยมการใช้ระบบประกันภัยในการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมจากการประกันภัย หากประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์ (Office of Insurance Commission, 2007a)

ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรมีจำนวนพนักงานที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก พนักงาน 1 คน ต้องรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ซึ่งบางครั้งไม่ตรงกับความรู้ที่มี ทำให้บางครั้งพนักงานมีภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน อายุของพนักงานในองค์กรมีช่องว่างระหว่างวัยค่อนข้างมาก มีพนักงานตั้งแต่อายุ 23 – 59 ปี ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีช่วงวัยต่างกัน และพนักงานสูงอายุที่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีค่อนข้างน้อย ดังนั้น องค์กรจึงต้องเสริมสร้างทักษะความสามารถต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยในปัจจุบัน และต้องใส่ใจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคู่กันไปด้วย เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืน

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยทำการศึกษาปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรที่มีลักษณะ



คล้ายคลึงกัน สามารถใช้ในการวางกลยุทธ์และยุทธวิธีต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้สามารถดึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานออกมาได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพ และช่วยให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจำนวน 845 คน (Office of Insurance Commission, 2022b)
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ผลตอบแทนพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า คุณลักษณะงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ สำหรับตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

1. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความสอดคล้องและครอบคลุมกับงานวิจัยนี้มากที่สุด โดย Herzberg ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และได้ศึกษาความต้องการปัจจัยต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กรโดยเฉพาะ การศึกษาของ Herzberg เป็นการเก็บข้อมูลจากวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน โดยประมาณ ใช้การสัมภาษณ์เพื่อหาคำตอบ โดยขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นึกถึงเวลาที่ตนเองปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกพอใจและไม่พอใจ จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานต้องการมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยความสุขจากการปฏิบัติงานเกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง Herzberg สรุปได้ว่ามีปัจจัย 2 ประเภทที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจ (Herzberg, 1959)



1.1 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene needs) เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานที่พนักงานทุกคนต้องได้รับการตอบสนองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ และเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Issarangkun na ayutaya & Boriraj, 2021; Suwannarat, 2021) โดยปัจจัยสุขอนามัยในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผลตอบแทนพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เหมาะสม เช่น การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ การให้ทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก การสร้างองค์กรให้เข้มแข็งเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงที่องค์กรมอบให้ จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น กระตุ้นหรือจูงใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น ช่วยลดความเสี่ยงในการลาออก รวมไปถึงการลดต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ และลดความเสี่ยงทางกฎหมายเรื่องการเลิกจ้างพนักงานที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และต้นทุนขององค์กรได้ (Holopainen & Suslova, 2019)

1.1.1 ผลตอบแทนพนักงาน หมายถึง ผลตอบแทนทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ (Kadir et al., 2019) เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความประสงค์ที่จะทำงาน และมีความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับ อาจทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และนำมาซึ่งปัญหาการขาดงานและการลาออกจากงานได้ (Ahmad & Muneeb, 2020)

1.1.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมระหว่างบุคคลที่มีการโต้ตอบ การทำความรู้จัก และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับตัวเข้าหาสังคม และการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Irfan Helmy et al., 2020) เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และทำให้การทำงานภายในองค์กรราบรื่นขึ้น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความสนุกในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีปัจจัยรบกวนอื่น ๆ มาเกี่ยวข้อง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Pillemer & Rothbard, 2023)

1.1.3 การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลหนึ่งที่มีอำนาจหรือสามารถสร้างอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่นในองค์กร มีหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์องค์กร แผนการดำเนินงาน สร้างแรงจูงใจ มอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน การประเมินผลพนักงาน รวมไปถึงการจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับพนักงานทั้งในเรื่องส่วนบุคคลและเรื่องงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์องค์กร (Belias & Koustelios, 2014) หากพนักงานได้รับการสื่อสาร รับทราบเป้าหมายในการปฏิบัติงานและขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจนจากผู้นำ รวมไปถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำ จะทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่และงานที่ต้องปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Guohao, Pervaiz & Qi, 2021)

1.1.4 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง องค์กรมีความมั่นคง ฐานะการเงินดี ได้รับการคุ้มครองปกป้องจากองค์กรไม่ว่าจะประสบอุบัติเหตุ หรือมีปัญหาด้านสุขภาพ และได้รับหลักประกันความคุ้มครอง



ในขณะที่พนักงานปฏิบัติงานในห้องเครื่องและหลังจากพนักงานเกษียณอายุ (Namlaitung, 2021) ความมั่นคงในงานจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กระตุ้นให้พนักงานมีความขยันหมั่นเพียรและพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองมากขึ้น เพราะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับฐานะการเงินที่ไม่ดีของบริษัทจนต้องเลิกกิจการ (Nemteanu & Dabija, 2021)

1.1.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานทั้งในด้านกายภาพและด้านสังคม ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ แสง เสียง อุณหภูมิ ระบบงาน กระบวนการทำงาน และทรัพยากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานในองค์กร (Taveesut, 2019) หากสภาพแวดล้อมในองค์กรไม่มีเสียงรบกวน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงานครบถ้วนเพียงพอต่อการใช้งาน มีพื้นที่การปฏิบัติงานที่กว้างขวาง ระบบงานและกระบวนการทำงานที่ได้มาตรฐาน จะช่วยให้สภาวะจิตใจของพนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานมากกว่าองค์กรที่มีสิ่งกีดขวางด้านไม่ครบถ้วน ซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น (Swamivassukit, 2015)

1.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivators Needs) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดีและหนักขึ้นด้วยความเต็มใจ ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและทำงานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น (Surakijabworn, 2002) โดยปัจจัยจูงใจในงานวิจัยนี้ได้แก่ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า คุณลักษณะงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ซึ่งการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เหมาะสม เช่น การมอบหมายงานและความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน สร้างเส้นทางอาชีพในองค์กรที่ชัดเจน ชื่นชมและให้รางวัลแก่พนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นในตนเอง ทำให้พนักงานพยายามพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเองเพิ่มเติม กล้าแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองมากขึ้น รวมไปถึงการสร้างเส้นทางในอาชีพที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้รู้สึกประสบความสำเร็จในชีวิต และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น (Tensuna & Lertamornsak, 2022)

1.2.1 โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานในงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งสามารถทำได้ดีจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่การงานและผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้นตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การเติบโตก้าวหน้าส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอย่างมาก (Thanapat, 2015) ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานเห็นเส้นทางในการเติบโตที่ชัดเจน พนักงานจะมีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองต่อไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ (Biafu, 2018)

1.2.2 คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของตน ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และการได้ใช้ทักษะที่หลากหลายในการ



ปฏิบัติงานของตนเองจนทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ (Emnawer & Haraisa, 2021) โดยองค์กรควรให้มอบหมายงานที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของงาน ได้องค์ความรู้ใหม่ เต็มโตก้าวหน้าจากเดิม ช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Suwannarat, 2016; Djamilah & Surenggono, 2021)

1.2.3 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผลงานออกมาดี และอาจทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความสำคัญมากขึ้นในการปฏิบัติงาน (Promtem, 2021) ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจ รู้สึกเต็มเต็มความต้องการส่วนตัวมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานสามารถรักษาผลการปฏิบัติงานที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในอนาคต (Valdehita, 2023)

1.2.4 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้นำเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงจนเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง (Phakhiaat, 2019) ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือซึ่งกันและกัน การยอมรับนับถือจะส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและสร้างความสำเร็จให้องค์กรมากขึ้น โดยมีบุคคลที่ตนเองให้ความยอมรับนับถือเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเอง (Senamontri, 2013)

1.2.5 ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ในงาน มีความกระตือรือร้นที่ต้องการเรียนรู้และแก้ปัญหา มีความตรงต่อเวลาและปฏิบัติงานตามที่หน้าที่ของตนเองได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความพร้อมที่จะยอมรับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานทั้งในด้านที่ดีและไม่ดี (Chuukhlaay & Boonyaparapun, 2023) องค์กรควรมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับตำแหน่งและผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจและความรับผิดชอบมากขึ้น พนักงานที่มีความรับผิดชอบจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ อยู่ในเวลาที่กำหนด ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน อดทนต่อสิ่งรบกวนภายนอก และสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ (Suhardianto & Leung, 2020)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รายได้ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ (Belias & Koustelios, 2014) ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดแรงจูงใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อ



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีจนสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (Suchatpong, 2019) โดยองค์ประกอบที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานกับองค์กรได้ในระยะยาวโดยไม่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ

2) โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาสดำรงตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

3) สถานที่ทำงานที่มีชื่อเสียง มีความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

4) ผลตอบแทน เช่น โบนัส ค่าเหนื่อยหน้า สวัสดิการต่าง ๆ หากผลตอบแทนพนักงานเหมาะสมกับแรงกายแรงใจที่พนักงานทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร พนักงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5) ลักษณะงานที่ทำ เช่น เป็นงานที่มีความสำคัญกับองค์กร หรือเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถของพนักงาน หากได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความถนัดของตนเองพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6) การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา หากผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับการงานที่เข้ากันได้ จะเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทิศทางที่ดี ในทางกลับกัน ผู้นำที่มีการบังคับบัญชาไม่ดี เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน

7) ลักษณะทางสังคม หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานคนอื่น ๆ ในองค์กร จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

8) การติดต่อสื่อสารที่ดีมีความสำคัญอย่างมากต่อพนักงานทุกคนในองค์กร หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเกิดจากการสื่อสารที่ดี และพนักงานทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างถูกต้องตรงกัน

9) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความสวยงามและความสะอาดสบายของสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Holopainen & Suslova (2019) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจของพนักงาน Generation Z โดยได้ศึกษาทัศนคติโดยรวมของพนักงาน Generation Z แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกของพนักงาน Generation Z และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและภายนอกส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Z โดยปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในองค์กรและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ในขณะที่ผลตอบแทนพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมา



Istiaque & Molla (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนพนักงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นที่น่าพอใจ จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในทางลบและทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรลดลง

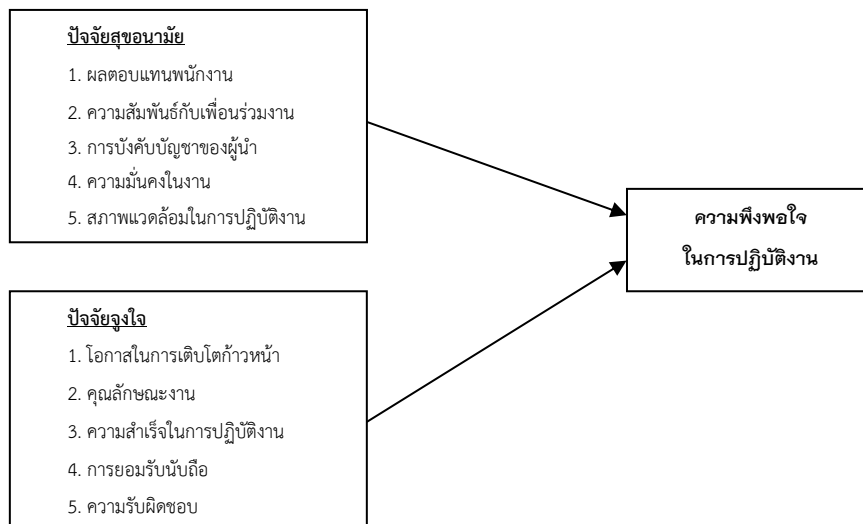
Nukulungaree, S. (2012). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็น คุณลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนพนักงาน ความมั่นคงในงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Geeratigronpong, N. (2021). ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เพื่อนวชิราลงกรณ จากผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คุณลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผลตอบแทนพนักงาน ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มีเพศ และหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg ประกอบด้วย ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg

สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจำนวน 845 คน ซึ่งเป็นข้อมูลจากรายงานประจำปีของสำนักงาน คปภ. (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2566) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ควรใช้ในการศึกษานี้จะมีจำนวน 271 คน แต่ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 300 คน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) จากนั้นใช้วิธีการ

สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling)

ขั้นตอนที่ 2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย ผลตอบแทนพนักงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาของผู้นำ ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เช่น งานวิจัยของ Holopainen & Suslova, 2019; Issarangkun na ayutaya & Boriraj, 2021; Thinnakomsutibutr, 2021 ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า คุณลักษณะงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ โดยประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เช่น งานวิจัยของ Muhammad et al., 2016; García et al., 2019; Emnawer & Haraisa, 2021; Nemteanu & Dabija, 2021; Sirijuntho, Sadaenghan & Tanoomchard, 2018 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและด้านการบริหารงานขององค์กร โดยประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เช่น งานวิจัยของ Phakhiaat, 2019; Hanchai, 2021

ขั้นตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งในเรื่องกรอบแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และ ผลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ให้อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนด และเมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจะนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความเหมาะสมของเนื้อหา และวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC) รวมทั้งรับข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดีขึ้น จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง แต่ลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของครอนบัก โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยจิตใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง 0.395 – 0.855 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Ebel & Frisbie (1986) ที่เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกควรมากกว่า 0.20 และการหาค่าความเชื่อมั่นของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยจิตใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.742 – 0.916 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของครอนบักซึ่งกำหนดเกณฑ์ว่า ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามควรมากกว่า 0.70 (Cronbach, 1990) จึงสรุปได้ว่าข้อคำถามในการศึกษาครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถือ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากคำตอบของแบบสอบถามที่ได้นำไปสำรวจจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในลักษณะ



คำถามปลายปิดจำนวน 300 ชุด โดยผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา และลักษณะของแบบสอบถาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในแบบสอบถามที่ตรงกัน

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ดำเนินการวิจัยผ่านการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการศึกษางานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารต่าง ๆ ทางวิชาการ และการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติ t-test, One-way ANOVA, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อทดสอบผลกระทบของปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจิตใจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test, One-way ANOVA, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจำนวน 300 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และเพศชายจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี เป็นจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 54.33 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีระดับปฏิบัติงานอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 61.33 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยของพนักงาน

พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.63 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติม พบว่าปัจจัย 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยมาก และปัจจัย 1 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านผลตอบแทนพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านการบังคับบัญชาของผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจของพนักงาน



พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.51 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติม พบว่าปัจจัย 3 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยมาก และปัจจัย 2 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.35 และคุณลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 และเมื่อพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติม พบว่าปัจจัยทุกด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่เห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระดับปฏิบัติงาน	รายได้ต่อเดือน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.518	0.000*	0.436	0.243	0.000*	0.000*
2. ด้านการบริหารงานขององค์กร	0.207	0.000*	0.021*	0.346	0.003*	0.000*
รวม	0.282	0.000*	0.080	0.247	0.000*	0.000*

จากตารางที่ 1 พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยสุขอนามัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ปัจจัยสุขอนามัย		ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		t	P-value
		สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
0	ค่าคงที่	0.505	0.218	2.323	0.021*
1	ด้านผลตอบแทนพนักงาน	0.195	0.046	4.227	0.000*
2	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.086	0.049	1.771	0.078
3	ด้านการบังคับบัญชาของผู้นำ	0.099	0.045	2.202	0.028*
4	ด้านความมั่นคงในงาน	0.294	0.047	6.205	0.000*
5	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.174	0.046	3.809	0.000*

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยสุขอนามัยทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ปัจจัยสุขอนามัย		ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		t	P-value
		สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
0	(Constant)	0.581	0.210	2.770	0.006*
1	ด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า	0.121	0.047	2.568	0.011*
2	ด้านคุณลักษณะงาน	0.069	0.044	1.573	0.117
3	ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.219	0.044	4.978	0.000*
4	ด้านการยอมรับนับถือ	0.149	0.053	2.799	0.005*
5	ด้านความรับผิดชอบ	0.288	0.045	6.428	0.000*

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยจูงใจทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย



สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการวิจัยพบว่า อายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahayana et al., (2022) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่คลินิกเดนปาซา พบว่า พนักงานที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุที่แตกต่างกันอาจจะมีทัศนคติความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้มีรายได้มาก จะมีความขยันหมั่นเพียร และตั้งใจปฏิบัติงานมากกว่าผู้มีรายได้น้อย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kurniawan (2023) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานประเทศอินโดนีเซีย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และอาจมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ที่พบเจอ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

เพศ ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Montuori et al., (2022) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทัศนคติ และแนวปฏิบัติในกลุ่มประชากรที่มีการศึกษาดี พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานภาครัฐและภาคเอกชนมีระบบการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจภัยจะมีภาระเลือนตำแหน่งตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยไม่ขึ้นกับเพศและระดับการศึกษา ทำให้เพศ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอาจไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจากการศึกษาในอดีตพบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมเป็นอีกตัวแปรที่มีความสำคัญมากในการกำกับแนวทางปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงาน (Suwannarat & Mumi, 2012, Suwannarat, 2013, 2023a, 2023b) แต่ทว่านอกเหนือจากขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้

ปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kongpo (2016) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนพนักงาน และด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ขัดแย้งกันในส่วนของการ



ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานซึ่งงานวิจัยของ Kongpo (2016) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ของผู้นี้วิจัยไม่ส่งผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Geeratigronpong (2021) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนวนชิราลงกรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมเป็นปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานอย่างสบายใจ ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ และมีสมาธิกับการปฏิบัติงานมากขึ้นโดยไม่โดนสิ่งรบกวนภายนอกมากจนเกินไป ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในภาพรวมมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pongkeatchai (2017) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ปัจจัยด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานของ Istiaque & Molla (2015) ซึ่งได้ทำการศึกษารื่อง การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับการบริหารจัดการพนักงาน โดยได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลกระทบของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อแรงจูงใจของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการยอมรับนับถือส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ขัดแย้งกันในส่วนของการด้านคุณลักษณะงานซึ่งงานวิจัยของ Istiaque & Molla (2015) ด้านคุณลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ของผู้นี้วิจัยไม่ส่งผล อาจเป็นเพราะปัจจัยจูงใจในภาพรวมเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในตนเอง และมองว่าตนเองมีความสำคัญกับองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยตรง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. องค์กรควรวางแผน ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละช่วงวัย เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยอาจให้ทำงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ ส่วนพนักงานที่มีอายุมากอาจให้ทำงานที่เบาและคอยเป็นที่ปรึกษาให้พนักงานที่มีอายุน้อย
2. องค์กรควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบของพนักงาน เนื่องจากองค์กรมีจำนวนพนักงานค่อนข้างน้อย ทำให้พนักงาน 1 คน ต้องทำหน้าที่หลายอย่างพร้อมกัน ซึ่งบางครั้งไม่ตรงตามทักษะและประสบการณ์ที่พนักงานมี
3. องค์กรควรมีการจัดอบรมให้แก่พนักงานก่อนที่จะขึ้นเป็นผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้นำสามารถปฏิบัติงานได้ โดยอาจให้ผู้นำเสริมทักษะในด้านที่จำเป็น เพื่อให้ผู้นำสามารถดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้
4. องค์กรควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น และปรับอุณหภูมิในสำนักงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี



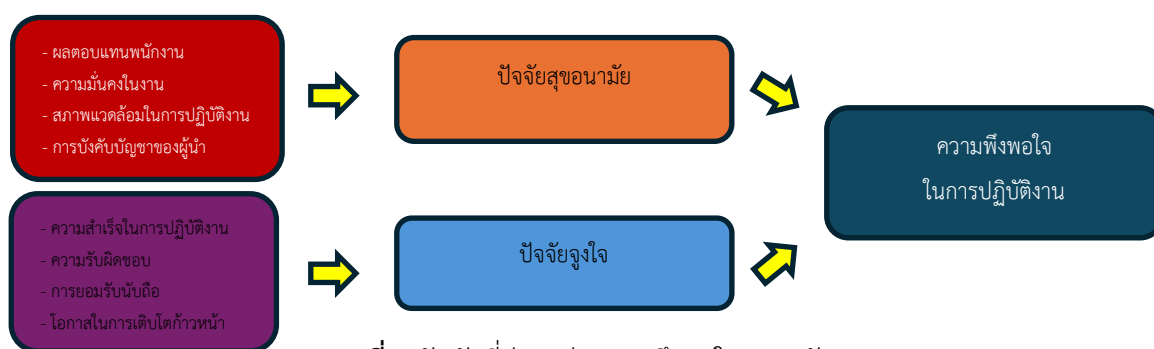
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยอาจเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบนอกเหนือจากในแบบสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้อาจบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรทบทวนการศึกษาเป็นระยะ ๆ เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงงาน เป็นต้น รวมไปถึงทัศนคติของพนักงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสุขอนามัย ด้านผลตอบแทนพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา และปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรโดยตรง ซึ่งองค์ความรู้ที่ได้มาจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน สร้างสภาพแวดล้อมทำงานที่ดีขึ้น และเสริมสร้างความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

เอกสารอ้างอิง

จักรกฤษณ์ หาญชัย (2564). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการบริหารสถานศึกษา, วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต, 22(1), 57-71.



- จำนงค์ ผมไผ่. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย, 1(1), 67-79.
- จุฬาลักษณ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา และ จุมพฏ บริราช (2564). ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 16(2), 58-70
- เจนรพ เปี้ยฟู (2561). ความฉลาดทางอารมณ์ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน แรงบันดาลใจ การสื่อสารและความก้าวหน้าในอาชีพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสโลมกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชไมพร คงโพ (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ชัยญา ธนพัฒน์ (2558). อุปสรรคต่อความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งบริหารของผู้หญิงในองค์กรภาครัฐของไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิชา ทินกรสุติบุตร (2564). แรงจูงใจภายในและภายนอกในการสร้างเนื้อหาที่เกิดขึ้นโดยผู้ใช้งานในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรณัฐ ศิริจันโท, พรรรัตน์ แสงหาญ และ วรณวิชนี ถนอมชาติ (2561). อิทธิพลของบุคลิกภาพและการบริหารจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานในกลุ่มโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 7(2), 56-73.
- นันท์ธนาดา สวามิวิสุกิจ (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธรรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิธิพงศ์ กิรติกรพงศ์ (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนอชิวาลงกรณ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรลภัส สุวรรณรัตน์. (2564). การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ: มุมมองข้ามวัฒนธรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์เอเอเอ เซอร์วิส.
- ภูติศ สุชาติพงศ์ (2562). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน. การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล
- ภูริชาติ พรหมเต็ม (2564). สมรรถนะที่จำเป็นกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในยุคความปกติใหม่. สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 13(4), 154-171.



- วัลยา โชติการณ์. (2561). การรับรู้คุณค่าในตน ความเพลิน และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ที่
ทำนายความสุขในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณญา วิริยะศาสตร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
องค์กร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศิริพร เสนามนตรี (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐาน
ชีวภาพ (องค์การมหาชน). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์,
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2550 ก). วิสัยทัศน์และพันธกิจ
องค์กร สืบค้นจาก <https://www.oic.or.th/>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2565 ข). รายงานประจำปี 2565
สืบค้นจาก <https://www.oic.or.th/>
- สุกริน ทวีสุด (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร
เทศบาลนครหาดใหญ่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สุชาร์ตน์ น้ำไหลทุ่ง (2564). ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานจ้างเหมาทำความสะอาดใน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการ
สังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธานี นุกลอ้งอารี (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อนรรฆยา ชุคล้าย และ เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ (2566). ลักษณะมุ่งอนาคตและการสนับสนุนทางสังคมที่
พยากรณ์ ความรับผิดชอบในงานของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ. วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น, 10(2), 1-15.
- อภิสร่า เปาอินทร์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย.
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสงขลา. บริหารธุรกิจ มหاسبัตติ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุดมพร ป้องเกียรติชัย (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัดในคลินิกและโรงพยาบาล เอกชน. บริหารธุรกิจมหاسبัตติ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัครวรรณ เทนสุนา และ กัญญ์รัชการย์ เลิศอมรศักดิ์ (2565). การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของครูสาย งานการสอนที่มีประสิทธิภาพ. บริหารธุรกิจมหاسبัตติ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- Ahmad, A. & Muneeb, A. (2020). Awareness of Employee Compensation & its Effect on Employee Motivation. *International Journal of Management Excellence*, 14(3), 2114-2118.
- Belias, D. & Koustelios, A. (2014). LEADERSHIP & JOB SATISFACTION. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/261570285>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins
- Djamilah, S. & Surenggono, S. (2021). The Role of Job Characteristics, Empowerment and Promotion for Job Satisfaction, 9(2), 465-469.
- Ebel, L. & Frisbie, A. (1986). *Essentials of Educational Measurement*. Englewood Cliff : Prentice-Hall.
- Emnawer, Y. & Haraisa, A. (2021). The Effect of Job Characteristics on Organizational Ambidexterity: *Insight from Jordan*, 14(4), 37-49.
- Garcia, M. et al. (2019). The Effect of Job Characteristics on Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction: *The Moderating Role of Psychological Capital*. *Psychologica*, 62(1), 39-56.
- Guohao, L., Pervaiz, S. & Qi, H. (2021). Workplace Friendship is a Blessing in the Exploration of Supervisor Behavioral Integrity, Affective Commitment, and Employee Proactive Behavior – An Empirical Research from Service Industries of Pakistan. *Psychology Research and Behavior Management*, 14(1), 1447-1459.
- Helmy, I. et al. (2020). The Role of Workplace Friendship & Knowledge Sharing Process. *Organizacija*, 53(3), 185-197.
- Herzberg, Frederick et al. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley & Sons.
- Holopainen, L. & Suslova, A. (2019). Job Satisfaction & Employee Motivation: Case Generation Z. Bachelor of Business Administration International Business, KAMK University
- Istiaque, M. & Molla, H. (2015). Ensuring Job Satisfaction for Managing People at Work. *Global Disclosure of Economics & Business*, 4(2), 155-166



- Kadir, A., et al. (2019). *The Effect of Compensation & Benefits Towards Employee Performance*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/336337211_The_Effect_of_Compensation_&_Benefits_Towards_Employee_Performance
- Kavyashree, B., et al. (2022). Relationship between Human Resource Management Practices and Employee Engagement. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, 20(1), 33-48.
- Kurniawan, A. (2023). Job Satisfaction & Employee Performance in Indonesian. *Southeast Asian Journal of Management & Research*, 1(1), 1-18
- Mahayana, B., et al. (2022). The Role of Job Satisfaction as a Mediation of Competence & Motivation on Employee Performance at Marthalia SkincareClinic Denpasar. *Journal of Economics, Finance & Management Studies*, 5(12), 3959-3969
- Muhammad, U., et al. (2016). Effect of Career Growth Opportunities and Rewards Satisfaction on Turnover Intention: Measuring Moderating Effect of Supervisor Support. *Journal of Business Studies-JBS*, 12(2), 103-115.
- Nemteanu, M. & Dabija, D. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65-82.
- Pillemer, J. & Rothbard N. P. (2023). *Friends Without Benefits: Understanding the Dark Sides of Workplace Friendship*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publications/323220675>
- Suhardianto, N. & Leung, S. (2020). Workload stress and conservatism: An audit Perspective, *Cogent Business & Management*, 7(1), 25-49.
- Suwannarat, P. (2013). Factors influencing international joint venture performance in Thailand. *International Journal of Business Research*, 13(3), 173-186.
- Suwannarat, P. (2016). Export Intermediaries and Their Competency to Reduce Transaction Costs: Examining the Moderating Role of Learning Orientation. *Asian Journal of Business and Accounting*, 9(2), 181- 217.
- Suwannarat, P. (2023a). The moderating role of trust in influencing the effectiveness of export incentives of exporters in the ASEAN. *Journal of Asia Business Studies*, 17(2), 279-307.
- Suwannarat, P. (2023b). Understanding the difference of values-based motivation of managerial workers in spa businesses in Thailand. *International Journal of*



Emerging Markets, 18(2), 483-504.

Suwannarat, P. & Mumi, A., (2012). Examining the Effects of Cultural Diversity on Team Performance and IJV Performance. *International Journal of Business Strategy*, 12(3), 120-132.

Valdehita, S. (2023). What Does the Feeling of Job Success Depend On? Influence of Personal and Organizational Factors. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*, 13(1), 1-16.

Yamane, T. (1967) *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd Edition, Harper and Row, New York.

Translate in Thai Reference

Biafu, J. (2018). *Emotional Intelligence, Intimacy with Colleagues, Inspiration, Communication, and Career Advancement Affecting Job Achievement of Private Company Employees in Silom District, Bangkok*. Master of Business Administration, Bangkok University. (in Thai).

Chotikarn, W. (2018). *Perceived Self-Esteem, Flow and Work Empowerment Predicted Happiness at Work of Employees at a Thai Company*. Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. (in Thai).

Chuukhlaay, A. & Boonyaparapun, B. (2023). Future Orientation and Social Support Predicting Responsibility on the Job of Government officers. *Academy Journal of Northern*, 10(2), 1-15. (in Thai).

Geeratigronpong, N. (2021). *Factors Affecting Operational Satisfaction of EGAT Employees at Vajiralongkorn Dam*. Master of Business Administration, Thammasat University. (in Thai).

Hanchai, J. (2021). Performance Satisfaction on School Administration, *Buabundit Journal of Educational Administration*, 22(1), 57-71. (in Thai).

Issarangkun na ayutaya, J. & Boriraj, J. (2021). Factor of Working Motivation Affective Employee Loyalty: A Case Study of an Electric Company in Laem Chabang Industry Estate, Chonburi Province. *Journal of Graduate School of Commerce-Burapha Review*, 16(2), 58-70 (in Thai).

Kongpo, C. (2016). *Job Satisfaction of Peronnel at Rajamangala University of Technology Rattanakosin*, Master of Business Administration College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai).



- Maichan, A. (2017). *The Factors Affecting Performance Efficiency among Employees in Machine Installed Production Line, Songkhla Province*. Master of Business Administration, Songkla University. (in Thai).
- Meetuan, P. (2019). *The Job Satisfaction of the Employees of Honeywell Electronics Materials (Thailand) Co. Ltd.* Master of Business Administration, Krirk University. (in Thai).
- Namlaitung, S. (2021). *Work Security of Cleaning Contractor Employees in Thammasat University*. Master of Social Work in Social Welfare Administration and Policy Department of Social Work Faculty of Social Administration, Thammasat University. (in Thai).
- Nukulungaree, S. (2012). *The Job Satisfaction of the Employees of Thai Airways International Public Company Limited*. Master of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai).
- Office of Insurance Commission. (2007 a). *Vision & Mission of Office of Insurance Commission*. Retrieved from <https://www.oic.or.th/> (in Thai).
- Office of Insurance Commission. (2022 b). *Annual Performance report 2022*. Retrieved from <https://www.oic.or.th/> (in Thai).
- Paointr, A. (2019). *Factors Affecting Happiness at Work of Employee at Bank of Thailand*. Master of Political Science Executive Program in Public Administration and Public Affairs, Thammasat University. (in Thai).
- Phakhiaat, S. (2019). *Job Satisfaction Affecting Work Efficiency of Personnel in The Organization*. Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai).
- Pompai, J. (2023). *Human Resource Management. Modern Academic Development and Promotion Journal. Chulalongkornrajavidyalaya University Nongkhai Campus*, 1(1), 67-79. (in Thai).
- Pongkeatchai, U. (2017). *Job Satisfaction of Physical Therapist in Clinics and Private Hospitals*, Master of Business Administration Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai).
- Promtem, P. (2021). *Essential Competencies to Practitioner Success of Accountants in the New Normal Era. Public Administration Association of Thailand*, 13(4), 154-171. (in Thai).



- Senamontri, S. (2013). *The Quality of Work life of Biodiversity-Based Economy Development Office*, The Master of Science Program in Human Resource Management, Sripatum University. (in Thai).
- Sirijuntho, T., Sadaenghan, P. & Tanoomchard, W. (2018). The Influence of Personality Traits and Management of Supervisor on Work Engagement to Work Advancement of Employee in an Automotive Part Group, Amata City Chonburi Industrial Estate, *Burapha Journal of Business Management*, 7(2), 56-73. (in Thai).
- Suchatpong, P. (2019). *Job Satisfaction of Employee in Fire Protection Equipment Company in Employee Part*. Master of Management, Mahidol University. (in Thai).
- Surakijabworn, S. (2002). *Social Psychology*. Bangkok: Suviriyasasan.
- Suwannakam, T. (2016). *Effects of Work Motivation, Job Satisfaction on Organizational Commitment of Employees in a Commercial Bank*, Master Degree of Arts Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. (in Thai).
- Suwannarat, P., (2021). *International Business Management: A Cross-Cultural Perspective*. (4th edition). AAA Service Printing House. (in Thai).
- Swamivassukit, S. (2015). *A Study of The Relationship among Supervisors and Team Members, Organizational Atmosphere and Job Motivation toward Expectation Retaining Talent Operational Employees in the Organization*, Master of Business Administration, Bangkok University. (in Thai).
- Taveesut, S. (2019). *The Working Environmental Factors Related to Happy Workplace of Staff of Hatyai City Municipality*. Degree of Master of Public, Songkla University. (in Thai).
- Tensuna, U. & Lertamornsak, K. (2022). *Motivation to Effective Teaching Performance of the Teachers*. Master of Business Administration, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai).
- Thanapat, C. (2015). *Impediments to Women's Career Advancement to Top Management Positions in Thai Public Sector Organizations*. Master of Business Administration Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University. (in Thai).
- Thinnakornsutibutr, N. (2021). *Exploring Consumers' Intrinsic and Extrinsic Motivation to Generate User-Generated Content in Food and Beverage Industry in Thailand*, Thammasat University. (in Thai).
- Wiriyaat, S. (2018). *Adopting Financial Technology at Thai Commercial Banks Fintech*. Master of Business Administration, Thammasat University. (in Thai).

