

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร : กรณีศึกษาบริษัทประกันภัย ABC จำกัด

## Factors Affecting Employee Job Performance: A Case Study of ABC Insurance Company.

มนัสพร พันธรักษ์

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาบริษัทประกันภัย ABC จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด (2) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด ที่แตกต่างกัน และระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับมาก ด้านน้ำใจงาม ด้านสุขภาพดี ด้านครอบครัวดี ด้านการหาความรู้ และด้านการปลดหนี้ ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติพบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ( $p \leq 0.05$ ) ขณะที่ตัวแปรด้านความผ่อนคลาย ด้านความสงบ และด้านสังคมดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R = 0.863$ )

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บริษัทประกันภัย

## Abstract

This study investigates the factors affecting job performance of employees at ABC Insurance Company Limited. The objectives of the research are: (1) to examine personal factors influencing employees' job performance, and (2) to analyze the level of work happiness that affects job performance at ABC Insurance Company Limited. This research employs a quantitative research design. Data were collected from a sample of 400 employees of ABC Insurance Company Limited using a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics; including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as multiple regression analysis at a statistical significance level of 0.05. The results indicate that differences in personal factors lead to significant differences in employees' job performance. Overall, employees' perceptions of work happiness were found to be at a high level, particularly in terms of kindness, good health, family well-being, knowledge acquisition, and being free from debt. Statistical analysis revealed that work happiness has a positive and statistically significant relationship with job performance ( $p \leq 0.05$ ). However, the dimensions of relaxation, peace of mind, and social well-being were not found to have a significant effect on job performance at the 0.05 significance level. The multiple correlation coefficient was found to be 0.863, indicating a strong relationship between the independent variables and job performance.

**Keywords:** Workplace Happiness, Workplace Performance, Insurance Companies

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การทำงานมิได้มุ่งเน้นเพียงการสร้างผลงานให้องค์กรเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน ความสุขในการทำงาน

ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข งานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาบริษัทประกันภัย ABC จำกัด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, งาน, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, รายได้ และแนวคิดความสุขในการทำงาน ได้แก่ สุขภาพดี, น้ำใจงาม, สัมผัสดี, ความผ่อนคลาย, การศึกษาหาความรู้, ความสงบ, การปลอดภัย และ ครอบครัวดี

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความตรงต่อเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

## 2.ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของบริษัทประกันภัย ABC จำกัด

## 3.ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัทประกันภัย ABC จำกัด

## 4.ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2568 ถึง เดือนธันวาคม 2568

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา และศาสนา ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานในองค์กรแต่ละคนมีพฤติกรรมที่แสดงออกในที่ทำงานแตกต่างกันออกไป และวชิรวัชร งามละม่อม (2558) อธิบายว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะ ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่ต่างกัน การตัดสินใจ ที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคล

### 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า ภาวะอารมณ์ที่สะท้อนความยินดี ความพึงพอใจและความคิดเชิงบวกในผลลัพธ์ของเป้าหมายในการทำงาน ที่บุคคลเกิดการรับรู้ด้วยตนเองและเกิดความพึงพอใจต่อผลลัพธ์นั้น ไม่ว่าจะผลลัพธ์ของ

เป้าหมายในการทำงานนั้นจะออกมาในรูปแบบใดก็ตาม โดยความสุขในการทำงานต้องมีความเชื่อมโยงและสนับสนุนให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจต่อคุณธรรมและจริยธรรมในเชิงปฏิบัติและการตัดสินใจของตนในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ จิรพันธุ์ วงษ์คำ (2564) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานไว้ว่า ความสุขในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสบายใจ มีความรู้สึกภูมิใจ และทำงานอย่างเต็มที่และนำไปสู่งานที่มีคุณภาพ และความสุขในการทำงานจะช่วยสร้างความผูกพันในการทำงานอีกด้วย ซึ่งประกอบไปด้วย การติดต่อสัมพันธ์เป็นความรู้สึกมีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน ความรักในงานเป็นความรู้สึกมีความสุขในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จในงานเป็นความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน และการเป็นที่ยอมรับเป็นความรู้สึกมีความสุขในการทำงานและการได้รับการยอมรับ

โดยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ, ธีรธรรม วุฑฒิวัตรชัยแก้ว, และกฤษฎา ลดาสุวรรณ (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดความสุข 8 ประการ ของสำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่จัดเป็นกลุ่มของความสุขได้ 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ความสุขของตนเองครบถ้วน และองค์กร/สังคม ดังนี้ 1) ความสุขของตนเอง ได้แก่ Happy Body (สุขภาพดี) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ Happy Hear (น้ำใจงาม) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน Happy Relax (ผ่อนคลาย) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต Happy Brain (หาความรู้) เป็นการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงาน และ Happy Soul (คุณธรรม) การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำที่ไม่ดีของตนเอง ซึ่งเป็นคุณธรรมเบื้องต้นของการอยู่ร่วมกันของคนในสังคม การทำงานเป็นทีม Happy Money (การใช้เงินเป็น) ความสามารถในการจัดการรายรับและรายจ่ายของตนเองและครอบครัว 2) ความสุขของครอบครัว คือ Happy Family (ครอบครัวที่ดี) การมีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง เป็น ภูมิคุ้มกันและกำลังใจที่ดีในการเผชิญกับอนาคต หรืออุปสรรคต่าง ๆ และ 3) ความสุขขององค์กร/สังคม Happy Society (สังคมดี) มีความรัก สามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัย

### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นและสามารถวัดผลได้ ในทางปฏิบัติโดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง การทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยแบ่งออกเป็น

ด้านส่วนบุคคล หมายถึง ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความทุ่มเทในงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานได้เสร็จทันตามเวลาและจำนวนที่ได้รับมอบหมายในระยะเวลาที่กำหนด งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน กัญติมา ศรีสุริยงค์, 2561) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย 1.คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และ มีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3.เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

#### 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญธิกานต์ จินศรี (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 297 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจและความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความต้องการทางร่างกาย ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการการยกย่องส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา ส่วนความสุขในการทำงานด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านกำลังใจในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญยง ชินจักร (2564) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่นครพนม จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกล้มเหลวส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนมแต่ความสุขในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความคิด คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ด้านแรงจูงใจใฝ่ความสำเร็จและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.826 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 68.2

ชุตินา แหวนนาค (2564) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 84 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า 1.ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมาก 3.ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และด้านระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และ 4.ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดีและด้านแสวงหาความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรของบริษัทประกันภัย ABC จำกัดที่แน่นอน โดยมีจำนวนประชากร 1,350 คน จึงใช้สูตรการหาจำนวนตัวอย่างในกรณีทราบขนาดประชากร คือ สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5%

จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 308 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยจึงเพิ่มและป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 92 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยตัวอย่างที่ได้จะใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยให้โอกาสการถูกเลือกกับประชากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในบริษัทประกันภัย ABC จำกัด

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยนำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยทำการหาค่า IOC มีค่าเท่ากับ 0.925 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในบริษัทประกันภัย ABC จำกัด จำนวน 40 ตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า 0.889 ถือว่าผ่านเกณฑ์ (Cochran, 1977)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายถึงลักษณะข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (frequencies) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ANOVA ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Tukey HSD และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple linear regression)

### ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีช่วงอายุ 31-39 ปี มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 มีอายุงานระหว่าง 1 ปี – 5 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

2. ระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่า  $(\bar{X} = 3.89)$  พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสุขภาพดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $(\bar{X} = 4.06)$

รองลงมาคือ ด้านน้ำใจงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.05$ ) และด้านการปลดหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

3.ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.07$ ) พิจารณาเบี่ยงรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมาคือ ด้านความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.10$ ) และด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด ที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด พบว่าความสุขโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $R = 0.863$ ) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 74.60 โดยด้านที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านน้ำใจงาม ด้านสุขภาพดี ด้านครอบครัวดี ด้านการหาความรู้ และด้านการปลดหนี้ ซึ่งด้านน้ำใจงามเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ขณะที่ด้านความผ่อนคลาย ด้านความสงบ และด้านสังคมดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมด้านน้ำใจงาม ด้านสุขภาพดี ด้านครอบครัวดี ด้านการหาความรู้ และด้านการปลดหนี้ เป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา บริษัทประกันภัย ABC จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเพศส่งผลต่อคุณภาพงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานวิจัยของวชิรวัชร งามละม่อม (2558) ที่ชี้ให้เห็นบทบาทของประสบการณ์ ความรู้ และวุฒิภาวะในการทำงาน นอกจากนี้ รายได้ต่อเดือนยังมีอิทธิพลต่อปริมาณงาน ความตรงต่อเวลา และการควบคุมค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม อายุงานและสถานภาพสมรสไม่พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมองค์กรที่มองว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการทำงานในเชิงอ้อมมากกว่าทางตรง

2. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด พบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทประกันภัย ABC จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $R = 0.863$ ) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 74.60 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์ (2564) ที่มองว่าความสุขในการทำงานเป็นภาวะอารมณ์เชิงบวก ความพึงพอใจ และความภาคภูมิใจในผลลัพธ์และคุณธรรมในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับจิรพันธ์ วงษ์คำ (2564) ที่ระบุว่าความสุขในการทำงานนำไปสู่การทำงานอย่างเต็มที่ งานที่มีคุณภาพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่าด้านน้ำใจงาม ด้านสุขภาพดี ด้านการหาความรู้ ด้านการปลดหนี้ และด้านครอบครัวดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความสุข 8 ประการของ สสส. (ฉัตรลัดดา เลิศจิตรการุณ และคณะ, 2559) โดยเฉพาะกลุ่มความสุขของตนเองและครอบครัว ขณะที่ด้านความผ่อนคลาย ความสงบ และสังคมดีไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ อาจสะท้อนบริบทการทำงานขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสุขที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานโดยตรงมากกว่า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. แม้ว่าความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่องค์กรยังควรพัฒนาในบางประเด็นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยควรปรับปรุงด้านสุขภาพดีผ่านการจัดการความ

สะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมด้านน้ำใจงามและการทำงานร่วมกันด้วยการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งเสริมสร้างด้านความสงบและความผ่อนคลายผ่านสภาพแวดล้อมและกิจกรรมที่เหมาะสม นอกจากนี้ ควรสนับสนุนด้านการหาความรู้และการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างสมดุลชีวิตการทำงานในด้านครอบครัวดี ตลอดจนส่งเสริมด้านสังคมดีและการปลอดภัยนี้ เพื่อยกระดับความสุขและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างยั่งยืน

2. มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่องค์กรยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในหลายด้าน โดยควรส่งเสริมปริมาณงานและความตรงต่อเวลาด้วยการพัฒนาทักษะการบริหารเวลา การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการติดตามงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบติดตามงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ควรเพิ่มความประหยัดและลดความผิดพลาดในการทำงานผ่านระบบตรวจสอบคุณภาพงานแบบหลายชั้นและการนำเทคโนโลยีอัตโนมัติมาใช้ อีกทั้งควรพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องด้วยการอบรมทักษะทั้งด้านเทคนิคและทักษะเสริม พร้อมทั้งนำระบบประเมินผลแบบ 360 องศามาใช้ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยั่งยืน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบริษัทประกันภัยหลายแห่ง หรืออุตสาหกรรมที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสามารถในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในวงกว้าง

2. ควรเพิ่มตัวแปรด้านองค์กร เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน หรือความผูกพันต่อองค์กร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ควรออกแบบการวิจัยในลักษณะติดตามผลหลายช่วงเวลา เพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงในระยะยาวและช่วยอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้แม่นยำมากขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

ภัทรคนัย ฉลองบุญ. (2561). *ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 6(1), 590. Retrieved from <http://www.mcu.ac.th/>

ปิยะวัฒน์ เจริญศักดิ์. (2564). *ความสุขและความผูกพันในการทำงานของพริตตี้ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์). Retrieved from <https://www.nida.ac.th/>

ศิริวิชญ์ ศตวรรษมีพงศ์. (2566). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีอนามัยในเขตพื้นที่ตำบลเพ็กใหญ่ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2566  
จาก [http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/konkean01\\_26052022/6227951832.pdf](http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/konkean01_26052022/6227951832.pdf)

สุมาลี ดวงกลาง. (2560). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก). Retrieved  
from <https://www.krirk.ac.th/>

ภูริภัทร์ ตันติเศรษฐภักดี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ตำรวจ: กรณีศึกษากองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. Retrieved from  
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561\\_1566442272\\_6014832012.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566442272_6014832012.pdf)

อัญชานันท์ จินศิริ. (2564). แรงจูงใจและความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. Retrieved from  
<https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/download/248985/168652>

ชุตติมา แหวนนาถ. (2564). ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. Retrieved from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/245411>

จิรภัทร์ โพธิ์บาทะ. (2565). ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.  
Retrieved from [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/63910002.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/63910002.pdf)

นพมาศ ยามกระโทก & ทองฟู ศิริวงศ์. (2565). ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขต 1 กรุงเทพมหานคร. Retrieved  
from [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://re.kbu.ac.th/pdf\\_read.php?p\\_id=F5B81F71-8D11-46E0-92C0-779C5A1E4716&type=full](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://re.kbu.ac.th/pdf_read.php?p_id=F5B81F71-8D11-46E0-92C0-779C5A1E4716&type=full)

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. Retrieved from <http://aunilo.uum.edu.my/Find/Record/th-psu.2016-17458/Details>

เบญจวรรณ ศรีเพิ่ม. (2566). ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร. Retrieved from [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2023/TU\\_2023\\_6503011204\\_18165\\_29072.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2023/TU_2023_6503011204_18165_29072.pdf)