

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน
บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาว อัมภิณี ตรีสุภิญโญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖.๖๖
๖๖๖๖
๖.๖

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน
บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)

บทคัดย่อ
ของ
นางสาว อัมภินี ตรีสุภิญโญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545

๖ ๖๖๖๖๖

๖.๖

๖๖.๖๖. ๖๖๖๖

อัมภิณี ศรีสุภิญญา (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้และอายุงาน ของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ วิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ตัวแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ตัวแทนที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ตัวแทนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านลักษณะองค์กรตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ตัวแทนที่ลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านรายได้และสวัสดิการตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ตัวแทนในแต่ละกลุ่มที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงาน ตัวแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านรายได้และสวัสดิการ ตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านยกเว้นด้านลักษณะองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ตัวแทนที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB SATISFACTION OF AMERICAN INTERNATIONAL ASSURANCE (AIA) AGENTS

AN ABSTRACT

BY

MISS AMPHINEE TRISUPINYO

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University**

December 2002

Amphinee Trisupinyo. (2002). *Job Satisfaction of American International Assurance (AIA) Agents*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai.

The purpose of this research was to study the job satisfaction of American International Assurance (AIA) Agents in three aspects : organizational characteristic, job characteristic and income and fringe benefit. It was compared by grouping agents under following classifications: genders, age, marriage status, educational background, representative characteristic, job position, monthly average income, and length of service.

The samples of this research were 400 American International Assurance (AIA) Agents in Bangkok. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test) and One-way analysis of variance were statistical methods for analyzing data.

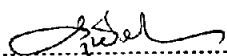
The research revealed that :

1. The agents's job satisfaction was at a high level in both overall and in each aspect.
2. There was no statistical significant difference for the job satisfaction of agents in both overall aspects and each aspect from the agents with different genders, marriage status, educational background.
3. There was no statistical significant difference for the job satisfaction of agents in overall aspects from the agents with different age. However, for analyzing in each aspect: it showed that there was statistical significant difference at level .05
4. There was statistical significant difference at level .01 for the job satisfaction of agents in overall aspects from the agents with different representative characteristic. However, for analyzing in each aspect: it showed that there was statistical significant difference at level .01 in the aspect of job characteristic, and at level .05 in the aspect of income and fringe benefit.
5. There was statistical significant difference at level .05 for the job satisfaction of agents in both overall aspects and each aspect from the agents with different job position. However, for analyzing in each aspect : it showed that there was statistical significant difference at level .01 in the aspect of job characteristic and at level .05 in the aspect of income and fringe benefit. For the aspect of organizational characteristic there was no statistical significant difference.
6. There was statistical significant difference at level .01 for the job satisfaction of agents in overall aspects from the agents with different average income. However, for analyzing in each aspect: it showed that there was no statistical significant difference in the aspect of organizational characteristic.
7. There was no statistical significant difference for the job satisfaction of agents in overall aspects from the agents with different length of service. However, for analyzing in each

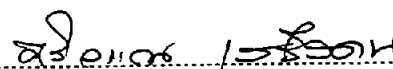
aspect : it showed that there was statistical significant difference at level .01 in the aspect of job characteristic.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

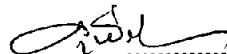
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพียร ลิมไทย)

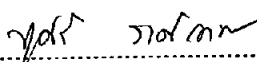
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

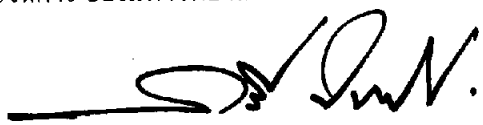
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพียร ลิมไทย)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชุติรี วงศ์รัตนะ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่..... ๔๘ เดือน..... ธันวาคม ๒๕๔๕ พ.ศ. ๒๕๔๕

ประกาศคุณูปการ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยดีสมความตั้งใจ ซึ่งอาศัยความเพียรพยายาม และด้วยความช่วยเหลือของท่านเหล่านี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพันธ์ ลิ้มไทย ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งมาโดยตลอดตั้งแต่ต้นจนจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพันธ์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์ ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่เป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า

คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และสั่งสอนแก่ผู้วิจัย

เจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ช่วยประสานงานต่าง ๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นเพื่อนที่ดีตลอดมาทุกท่าน จนทุกอย่างสามารถดำเนินมาถึงจุดหมายที่ต้องการ

ฝ่ายบริหารและพนักงานแผนกสื่อสารองค์กร บริษัท อเมก้าอินเทอร์เน็ตแซนชั่นแนลแอสซิวเรตส์ จำกัด ที่อนุญาตและให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

บิดา มารดาที่เคารพอย่างสูงที่ให้อิทธิพล สติปัญญาและทุกสิ่งทุกอย่าง รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมาในขณะที่ทำงานวิจัยชิ้นนี้ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถมีวันนี้ได้

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านทั้งหลายเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งหลายที่กล่าวไว้ข้างต้นด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

อัมภินิ ศรัศุภิญญ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความเป็นมาของการประกันชีวิต.....	7
	การประกันภัยและการประกันชีวิตในประวัติศาสตร์ไทย.....	7
	ประวัติความเป็นมาของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด... ..	8
	ประวัติ เอไอเอ ประเทศไทย.....	9
	ตัวแทนประกันชีวิต.....	11
	ลำดับรายชื่อบริษัทประกันชีวิต.....	12
	จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย.....	13
	ประเภทของการประกันชีวิต.....	13
	แบบของการประกันชีวิต.....	13
	ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต.....	14
	ลักษณะงานของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต.....	15
	แนวทางและการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิต.....	17
	รูปแบบของกรมธรรม์.....	18
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	18
	องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ.....	22
	แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	28
	ทฤษฎีสององค์ประกอบ.....	28
	ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์.....	31
	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	66
	ความสำคัญของการวิจัย.....	66
	สมมติฐานในการวิจัย.....	66
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	68
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
	สรุปผลการวิจัย.....	69
	อภิปรายผล.....	72
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	76
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	77
	บรรณานุกรม.....	78
	ภาคผนวก.....	82
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	83
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	88
	ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	91
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	93

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงลำดับรายชื่อบริษัทประกันชีวิต.....	12
2 แสดงจำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย.....	13
3 แสดงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจ.....	20
4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของ Maslow และ ทฤษฎี ERG.....	33
5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน.....	46
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	48
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ด้านลักษณะองค์กร.....	48
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ด้านลักษณะงาน	49
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ด้านรายได้และสวัสดิการ.....	50
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน.....	51
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	52
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีระดับอายุต่างกัน.....	53
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในด้านลักษณะองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับอายุ.....	54
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน.....	54
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

หากพิจารณาว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคลนั้นๆ ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน (สร้อยตระกูล (ติยานนท์) อรรถมานะ .2541: 133) ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆเป็นจำนวนมากนั้นจะพบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น บางคนอาจจะมีพฤติกรรมในการปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย แต่บางคนทำได้ยาก หรือบางคนอาจจะกระตือรือร้น ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาต่อการปฏิบัติหน้าที่การงาน เป็นต้น ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคลซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ความสามารถ สติปัญญา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และบุคลิกภาพ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 47)

การที่คนได้รับความพึงพอใจก็ย่อมจะส่งผลทำให้มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของคนเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการทำงานนั้นด้วย ซึ่งกรณีของพนักงานที่ได้รับความพอใจอย่างเพียงพอแล้วนั้น ย่อมจะมองเห็นไปถึงผลดีที่จะได้รับจากการไปทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงส่งผลให้เขาพยายามขยันขันแข็งมาทำงานโดยไม่พยายามขาดงานและจะยังคงพยายามรักษาสถานะของตนให้เป็นสมาชิกขององค์กรสืบเนื่องต่อไปในระยะยาวด้วย (ธงชัย สันติวงศ์. 2535: 65) จึงกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีความสุขเป็นผู้เพิ่มผลผลิต (A happy worker is a productive worker) และพนักงานที่ไม่พึงพอใจมีแนวโน้มจะขาดงาน (Dissatisfied employee are more likely to miss work) สำหรับพนักงานที่ไม่พึงพอใจในการทำงานอาจแสวงหางานใหม่และลาออกจากองค์กร หรืออาจแสดงพฤติกรรมในรูปการเสนอแนะแนวทางเพื่อปรับปรุงงาน หรือทอดทิ้งงานโดยปล่อยให้สถานการณ์เลวลง ลดความพยายามในการทำงานและเพิ่มอัตราความผิดพลาดในการทำงานมากขึ้นจนเกิดความเสียหายต่อองค์กร ผู้จัดการจึงต้องเสริมสร้างและรักษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้อยู่ในระดับสูง เพื่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงานที่ดีมีความรู้ความสามารถอันจะช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (สงวน ช้างฉัตร.2541:76-77) ความสำเร็จในธุรกิจก็จะมีผลให้เศรษฐกิจของประเทศนั้นเจริญเติบโตมีการเพิ่มผลผลิตประชาชาติ ประเทศมีการลงทุน มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเพื่อให้ได้เงินมาพัฒนาประเทศมากขึ้น

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาททางเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมในสังคม เพราะบริษัทประกันชีวิตนอกจากจะรับประกันแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางระดมเงินทุนซึ่งกระทรวงการคลังได้ประกาศอย่างเป็นทางการให้บริษัทประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2526 โดยบริษัทประกันชีวิตระดมเงินออมมาจากประชาชนในรูปของการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งจะมีหลายประเภทแล้วแต่วัตถุประสงค์และความเหมาะสมของผู้ทำประกัน (ศุภางค์ แก้วเข้ม. 2538:1) ซึ่งเป็นการระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชนในรูปของเบี้ยประกันภัย เพราะระยะเวลาของสัญญาจะมีระยะยาว

4.1.6 ตำแหน่งงาน ซึ่งแบ่งเป็น

- 1) ระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า
- 2) หัวหน้าหน่วย
- 3) ตัวแทน

4.1.7 รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแบ่งเป็น

- 1) ไม่เกิน 30,000 บาท
- 2) 30,001 - 50,000 บาท
- 3) 50,001 - 70,000 บาท
- 4) สูงกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป

4.1.8 อายุงานในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น

- 1) ไม่เกิน 3 ปี
- 2) มากกว่า 3 ปี - 6 ปี
- 3) มากกว่า 6 ปี - 9 ปี
- 4) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตในด้านต่างๆต่อไปนี้

- 1) ด้านลักษณะองค์กร
- 2) ด้านลักษณะงาน
- 3) ด้านรายได้และสวัสดิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท หมายถึง บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด (หรือ เอไอเอ) ซึ่งเป็นสาขาในประเทศไทย เป็นบริษัทในเครืออเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนล กรุป อิงค์ (เอไอจี) ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันภัยระหว่างประเทศชั้นนำและเป็นหนึ่งในบริษัทประกันภัยอุตสาหกรรมและการพาณิชย์รายใหญ่ที่สุดรายหนึ่งในสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทในเครือของเอไอจีจะให้บริการรับประกันวินาศภัย ภัยเบ็ดเตล็ด ภัยทางทะเล ประกันชีวิต และให้บริการทางการเงินใน 130 ประเทศทั่วโลก

2. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เสมือนตัวแทนของบริษัท เอไอเอ เพื่อเสนอขายบริการประกันชีวิต โดยการชักชวนให้ประชาชนทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต เอไอเอ

3. การปฏิบัติงานเป็นตัวแทนขายประกันชีวิต หมายถึง การทำงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอซึ่งได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ทำการชักชวนให้ประชาชนทั่วไปทำสัญญาประกันชีวิตหรือซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เอไอเอ และทำหน้าที่รับเบี้ยประกันในนามบริษัท โดยตัวแทนประกันชีวิตจะได้รับค่าตอบแทนจากค่านายหน้า(Commission) เป็นสัดส่วนจากจำนวนค่าเบี้ยประกันชีวิตที่ผู้ทำประกันชีวิตจ่ายไป

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของตัวแทนประกันชีวิต ที่เป็นความรู้สึกในทางที่ดี ที่ชอบ หรือประทับใจ ในการทำงานขายประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ ที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งในที่นี้แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

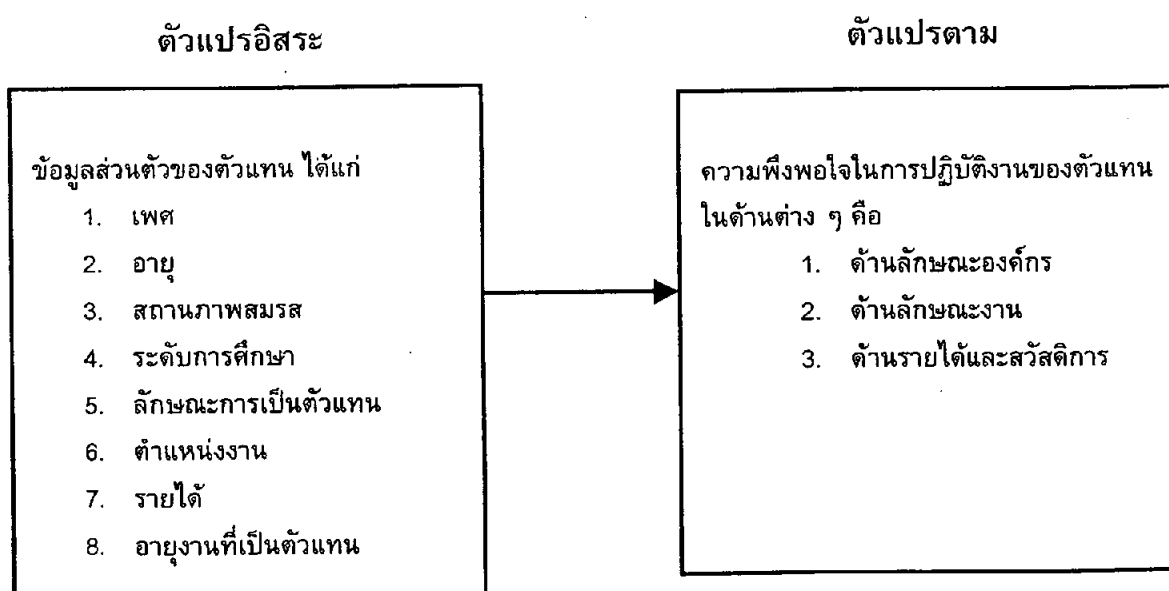
4.1 ด้านลักษณะองค์กร หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ตั้งขึ้นตามกระบวนการที่กำหนดเพื่อเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานของบริษัทเอไอเอ ได้แก่ การจัดระเบียบรูปแบบ ขนาดขององค์กร ภาพพจน์ของบริษัท ความเป็นบริษัทชั้นนำ การมีผู้บริหารที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ ความมั่นคงของบริษัทซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีฐานะการเงินดี ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายของบริษัท การประชาสัมพันธ์ของบริษัท การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การบริหารงานและการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารประสานงานของบริษัท การสนับสนุนการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานและการให้การฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากบริษัท

4.2 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายของตัวแทนในการขายประกันชีวิต ซึ่งลักษณะงานได้แก่จะต้องออกไปพบปะประชาชนทั่วไปไม่ได้นั่งประจำอยู่ที่บริษัท การโน้มน้าวชักชวนให้ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท การอธิบายชี้แจงสาระสำคัญในกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ลูกค้าทราบ การให้บริการต่างๆแก่ผู้เอาประกันภัย การแนะนำช่วยเหลือจัดเตรียมหลักฐานเพื่อใช้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีชั่วโมงเวลาทำงานบังคับ ความท้าทายของงานที่จะทำยอดขายให้ได้สูง ความก้าวหน้าในอาชีพ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้พัฒนาบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ การได้ช่วยเหลือสังคม สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.3 ด้านรายได้และสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับเงินเดือน ค่านายหน้า(Commission) การได้รับรางวัลไปเที่ยวต่างประเทศ การได้รับคุณวุฒียกย่อง ตลอดจนความสะดวกในการให้บริการ สวัสดิการอื่นๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยนี้กรอบแนวคิดจะประกอบด้วยตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแทนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ตัวแทนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ตัวแทนที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ตัวแทนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ตัวแทนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ตัวแทนที่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. อายุงานที่เป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและการประกันชีวิต ตามลำดับดังนี้

1. องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต
 - 1.1 ความเป็นมาของการประกันชีวิต
 - 1.2 การประกันภัยและการประกันชีวิตในประวัติศาสตร์ไทย
 - 1.3 ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด
 - 1.4 รายชื่อบริษัทประกันชีวิต
 - 1.5 ประเภทของการประกันชีวิต
 - 1.6 แบบของการประกันชีวิต
 - 1.7 ประโยชน์การทำประกันชีวิต
 - 1.8 ลักษณะงานของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตคือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินส่วนเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย

การประกันภัยและการประกันชีวิตในประวัติศาสตร์ไทย (ที่มา :ประกันชีวิต 2001)

ประเทศอังกฤษเป็นต้นกำเนิดของการประกันภัย เริ่มจากการประกันภัยทางทะเล จนกระทั่งขยายตัวเป็นธุรกิจข้ามชาติ มีการประกันภัยในรูปแบบต่างๆ มากมายทั่วโลก

พ.ศ. 2368 สมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากประเทศอังกฤษ โดยบรรทุกมากับเรือสินค้า เกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทางจึงโปรดเกล้าฯ ให้มีการประกันภัยเครื่องพิมพ์ดังกล่าวระหว่างขนส่งในพระปรมาภิไธยของพระองค์นับเป็นการประกันภัยครั้งแรกของคนไทย

หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศเป็นจำนวนมาก บริษัทห้างร้านของฝรั่งหลายแห่งรับเป็นตัวแทนให้กับบริษัทประกันภัยในยุโรป เช่น ห้างบอร์เนียว ซึ่งก่อตั้งในปีพ.ศ. 2399 เป็นตัวแทนของบริษัท เนเธอร์แลนด์อินเดีย ซี แอนด์ไฟร์อินชัวรันส์ (NETHERLAND INDIA SEA AND FIRE INSURANCE COMPANY) นอกจากนั้นก็มีห้างสก๊อต (พ.ศ. 2399) และห้างบีกินแม็ก (พ.ศ. 2401)

ครั้นในสมัยรัชกาลที่ 5 คณะทูตจากประเทศอังกฤษพระราชทานอนุญาตให้บริษัท อีสต์เอเชียติก (EAST ASIATIC) ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตสำหรับคนไทย และชาวต่างชาติในไทย โดยเป็นตัวแทนของบริษัทเอควิตาเบิล ประกันภัย (EQUITABLE INSURANCE) แห่งกรุงลอนดอน คนไทยคนแรกที่เป็นผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิตคือสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์

สำหรับห้างฝรั่งในยุคนั้น ที่เป็นทั้งตัวแทนของบริษัทรับประกันภัย และตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศ ได้แก่ ห้างสยามฟอเรสต์ เป็นตัวแทนของ COMMERCIAL UNION ASSURANCE COMPANY, ห้างเบเนเมเยอร์ เป็นตัวแทนของ NORTHERN LIFE INSURANCE COMPANY OF BERLIN และห้างหลุยส์ ที เลียวโนเวนส์ เป็นตัวแทนของ CHINA MUTUAL LIFE INSURANCE COMPANY

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกาได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง ระยะนั้นจึงทำให้นักธุรกิจประกันชีวิตต่างประเทศ เข้ามาดูแลตลาดเพื่อเตรียมการขยายกิจการประกันชีวิตในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นว่า ธุรกิจประกันภัยเริ่มเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย จึงประกาศให้ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ต้องมีการขออนุญาตในการประกอบการ ซึ่งต่อมา “พระราชบัญญัติลักษณะห้างหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130” ก็ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2454 โดยระบุในมาตรา 115 ว่า “ห้ามมิให้บริษัทเดินรถไฟ รถยนต์ บริษัทประกันภัยต่างๆ บริษัททำการค้าคลังการเงิน ตั้งขึ้นโดยมิได้รับพระบรมราชานุญาต แต่กฎหมายดังกล่าวก็ยังมิได้มีการกำหนดเงื่อนไขเพื่อควบคุมการดำเนินธุรกิจประกันภัยในรายละเอียดแต่อย่างใด

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 การประกอบธุรกิจประกันภัยได้ให้ความสำคัญในทางกฎหมายมากขึ้น

วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2467 มีการประกาศใช้กฎหมายที่มีเนื้อหาครอบคลุมธุรกิจประกันภัยโดยในพระราชกฤษฎีกาให้ใช้บทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 มีบทบัญญัติในลักษณะ 22 ว่าด้วย หุ้นส่วนและบริษัทในมาตรา 1014 กำหนด “ห้ามมิให้บริษัทที่ประกอบกิจการประกันภัยตั้งขึ้นโดยมิได้มีประกาศพระราชทานพระบรมราชานุญาตพิเศษ” และยังได้ระบุถึงการทำสัญญาประกันภัยโดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ และความเกี่ยวพัน ระหว่างธุรกิจประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประกันภัยด้วย แต่ก็ไม่ได้มีบทบัญญัติว่าด้วยการควบคุมอีกเช่นกัน

ในช่วงนั้นบริษัทประกันชีวิตที่ได้มีการดูแลตลาดเลาทางธุรกิจไว้แล้ว ได้ติดต่อขออนุญาตประกอบธุรกิจกับกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมซึ่งมีเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นเสนาบดี อย่างไรก็ตามขณะนั้น กระทรวงพาณิชย์และคมนาคมยังไม่พร้อมที่จะให้มีการประกอบธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากเห็นว่า การประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณสุขในด้านความผาสุกและความปลอดภัย จึงจำเป็นต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติในการควบคุมธุรกิจให้มีมาตรฐานที่ดี และปลอดภัยเพื่อคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของประชาชนก่อน

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด

บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย เป็นระยะเวลานานกว่า 64 ปี โดยให้บริการในด้านการรับประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันหมู่และประกันสินเชื่อ นอกจากนี้ ยังให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อการเคหะ การบริหารและจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และโครงการออมทรัพย์รายเดือน

เอไอเอ เป็นผู้นำธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยที่ครองส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุดของธุรกิจคือประมาณ 50 % ต่อเนื่องมาเป็นเวลากว่า 19 ปีติดต่อกัน และเป็นบริษัทประกันชีวิตเพียงแห่งเดียวในภูมิภาคเอเชียที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในระดับสูงสุด AAA ทางด้านความมั่นคงทางการเงินจากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ (Standard & Poor's) ซึ่งหมายความว่า เอไอเอมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาผูกพันทางการเงินที่มีต่อผู้ถือกรมธรรม์และผู้อื่นได้ภายในเวลาที่กำหนด เอไอเอเป็นบริษัทในเครืออเมริกัน อินเตอร์แนชชั่นแนล กรุป อิงค์ (เอไอจี) ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทประกันภัยระหว่างประเทศชั้นนำ และเป็นหนึ่งในบริษัทประกันภัยอุตสาหกรรมและการพาณิชย์รายใหญ่ที่สุดรายหนึ่งในสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทในเครือของเอไอจีจะให้บริการรับประกันวินาศภัย ภัยเบ็ดเตล็ด ภัยทางทะเล ประกันชีวิต และให้บริการทางการเงินใน 130 ประเทศทั่วโลก

ประวัติเอไอเอประเทศไทย (<http://www.aia.co.th>)

บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ ก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ณ นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปีพ.ศ. 2462 โดย มร.ซีวี สตาร์ (Cornelius Vander Starr) ชาวอเมริกัน เริ่มแรกก่อตั้งใช้ชื่อว่า บริษัท อินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด หรือ อินแทสโก (INTASCO) ในปี 2491จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ

เอไอเอ ขยายธุรกิจมาที่ประเทศไทยในปี พ.ศ.2481 แต่หลังจากที่ดำเนินกิจการเพียง 3 ปีได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้น รัฐบาลญี่ปุ่นที่เข้ามายึดอำนาจทางการเมืองและการทหารของประเทศไทยได้บังคับให้รัฐบาลในขณะนั้นออกกฎหมายห้ามบริษัทของชาติที่เป็นฝ่ายตรงข้ามญี่ปุ่น เช่น กิจการที่จดทะเบียนในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และจีน ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เอไอเอต้องหยุดกิจการ เมื่อสงครามสิ้นสุด เอไอเอได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปที่ประเทศฮ่องกงในปี พ.ศ.2490 ส่วนเอไอเอประเทศไทยได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการอีกครั้งในปี พ.ศ. 2492 พร้อมกับความรับผิดชอบในการมอบความคุ้มครองให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทเมื่อครั้งเกิดสงครามให้เป็นไปตามเงื่อนไขทุกประการไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา การจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาทั้งกรณีเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ รวมทั้งให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยเดิมที่ต้องการต่ออายุกรมธรรม์ที่ขาดหายไปในช่วงสงคราม โดยในช่วงเริ่มกิจการนั้น บริษัทมีพนักงานเพียง 4 คน และสำนักงานเป็นเพียงพื้นที่เช่าไม่มีการเช่าอาคารในตึกยิบอันซอย ถนนมหาพฤฒาราม

เอไอเอ ยกฐานะขึ้นเป็นเอไอเอสาขาประเทศไทยเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2495 การดำเนินกิจการของเอไอเอเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่เพื่อรองรับจำนวนพนักงานตัวแทน และการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ในปี พ.ศ.2507 เอไอเอได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็นครั้งแรก คือ อาคาร อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล บิล딩 หรือ อาคารเอไอบี ซึ่งเป็นอาคารสูง 11ชั้น ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ติดกับถนนเดโชบนเนื้อที่ 1 ไร่มูลค่ากว่า 30 ล้านบาท เป็นอาคารที่สูงที่สุดในประเทศไทยในยุคนั้น บริษัทได้ทำพิธีเปิดอาคารเอไอบีอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2509 โดยได้รับเกียรติจาก ฯพณฯรองนายกรัฐมนตรีกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์เสด็จมาเป็นประธานและได้ด่ารัสความตอนหนึ่งว่า

"วันนี้ถือเป็นวันมงคลฤกษ์ในวันเปิดอาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล บิล딩 ซึ่งเป็นของ เอไอเอ นโยบายที่นำสรรเสริญยิ่งก็คือ การนำรายได้จากประชาชนชาวไทยในรูปของเบี้ยประกันกลับมาลงทุนในประเทศไทย โดยการซื้อพันธบัตรรัฐบาลและทรัพย์สินอื่นๆที่เห็นได้ชัดเจนนก็คือ อาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล บิล딩 หลังนี้ ซึ่งเกิดขึ้นก็ด้วยความมุ่งมั่นที่จะช่วยส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจไทย ซึ่งเราประชาชนคนไทยต่างภูมิใจยิ่ง"

อีก 20 ปีต่อมา การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว เอไอเอจึงก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 แห่ง คือ อาคาร อเมริกัน อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล ทาวเวอร์ หรือ อาคารเอไอที ซึ่งเป็นอาคารสูง 20 ชั้น บนพื้นที่ 5 ไร่ มีมูลค่ากว่า 400 ล้านบาทก่อสร้างแล้วเสร็จในปี พ.ศ.2529

จากจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ.2481 เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในปรัชญา "มอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" มาโดยตลอด พร้อมทั้งยังได้พัฒนากฎธรรมและบริการให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และเอไอเอสามารถขยายฐานลูกค้าจนมีกรมธรรม์ประกันชีวิตรายบุคคลกว่า 2.5 ล้านฉบับ

นอกจากการบุกเบิกดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยแล้ว ด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบและการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมไทย เอไอเอได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในด้านต่างๆมาโดยตลอด อาทิ การสนับสนุนทางการศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้ เอไอเอยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยบริษัทมีนโยบายหลักในการนำเงินของประชาชนในรูปของเบี้ยประกันมาลงทุนในโครงการต่างๆภายในประเทศ อาทิ โครงการสื่อสารโทรคมนาคม การไฟฟ้า การประปาภูมิภาค และโครงการสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น

จากจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ.2481 จนถึงปัจจุบันที่เอไอเอดำเนินการในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 64 ปีจากพนักงานจำนวน 4 คนจนมีพนักงานกว่า 1,300 คน ตัวแทนขายกว่า 40,000 คนทั่วประเทศ และหน่วยตัวแทนกว่า 4,000 หน่วย มีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับกว่า 2,500,000 ฉบับ และมีสินทรัพย์รวมกว่า 139,320 ล้านบาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544) สูงเป็นอันดับหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิตและครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในธุรกิจ 50 % (ณ เดือนธันวาคม 2544) โดยคำนวณจากเบี้ยประกันรับรวมของกรมธรรม์ทุกประเภทและมีอัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ 88% รวมทั้งได้รับการจัดอันดับระดับสูงสุด AAA จากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ ซึ่งเป็นสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก ทั้งนี้ เอไอเอ เป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งเดียวในเอเชียที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือสูงสุดทางด้านความมั่นคงทางการเงินจากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์เป็นระยะเวลา 6 ปี ติดต่อกัน ความสำเร็จดังกล่าวเป็นผลมาจากปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอที่ว่า "จะมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม" และความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งนโยบายร่วมพัฒนาสังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นตลอดไป ให้สมกับวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจที่ว่า "สู่ความเป็นองค์กรที่มีคุณภาพสูงสุด มุ่งมั่นมอบบริการที่เป็นเลิศ โดยบุคลากรมืออาชีพ และเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้าและสังคมตลอดไป"

ตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนของบริษัทจะมีกิจกรรมในอาชีพด้วยทางเลือกดังต่อไปนี้

1. ทางเลือกสู่ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

- 1.1 การแสวงหาผู้มุ่งหวัง
- 1.2 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มุ่งหวัง
- 1.3 การเจรจาการขายและการปิดการขาย
- 1.4 การจัดการเรื่องกรมธรรม์ประกันภัย
- 1.5 การวางแผนและการตั้งเป้าหมาย
- 1.6 การติดต่อพบปะผู้คน

2. ทางเลือกสู่การเป็นผู้ควบคุมดูแลและบริหารจัดการ (หัวหน้าหน่วย)

ความรับผิดชอบของหัวหน้าหน่วย

- 2.1 การเกณฑ์ตัวแทนประกันชีวิตและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต
- 2.2 การฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิต
- 2.3 การควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและการตั้งเป้าหมาย
- 2.4 การจัดการด้านธุรกิจ

ตัวแทนขายและผู้บริหารหน่วยเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว บริษัทจึงต้องพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพและจรรยาบรรณ รวมทั้งมีทักษะความชำนาญหลายด้านด้วยหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ๆ จากต่างประเทศโดยวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ ตัวแทนของบริษัทจะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการวางแผนการทำงานเพื่อเป็นตัวแทนมืออาชีพ ให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้านการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นที่ยอมรับในธุรกิจประกันชีวิตว่าเป็นตัวแทนที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบและมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ ตัวแทนที่มีความสามารถจะได้รับคุณวุฒิ IQA (International Quality Award) ซึ่งคุณวุฒิ IQA เป็นคุณวุฒิที่แสดงถึงมาตรฐานของตัวแทนมืออาชีพระดับสากล

ลำดับ รายชื่อบริษัทประกันชีวิต

ตาราง 1 ลำดับ รายชื่อบริษัทประกันชีวิต (ที่มา: <http://www.doi.go.th>: กรมการประกันภัย)

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท กรุงเทพ - แอช่า ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท ทีพีโอ ประกันชีวิต จำกัด
5. บริษัท มิลเลียม ไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
6. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท ไทยประสิทธิพันธ์วิน จำกัด
8. บริษัท ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
9. บริษัท ซีจียู ประกันชีวิต (ไทย) จำกัด
10. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ธนชาติชีวิตประกันชีวิต จำกัด
13. บริษัท อยูรบา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
14. บริษัท พรภัทรประกันชีวิต จำกัด
15. บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
16. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
17. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสซัวร์นซ์ จำกัด
18. บริษัท ศรีนครประกันชีวิต จำกัด
19. บริษัท สยามซัมซุงประกันชีวิต จำกัด
20. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
21. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
22. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นซ์ จำกัด
23. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด
24. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอต ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
25. บริษัท แอ็ดวานซ์ เอ็มแอลซี แอสซัวร์นซ์ จำกัด
26. บริษัท ไอเอ็นจี เอทน่าโอสภสภประกันชีวิต จำกัด

จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย

ตาราง 2 จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย

จำนวนบริษัทประกันภัยในประเทศไทย ณ 21 พฤษภาคม 2544			
ประเภทของธุรกิจ	บริษัทในประเทศ	สาขานิติบริษัทต่างประเทศ	รวม
ประกันชีวิต	24	1	25
ประกันวินาศภัย	66	5	71
ประกันสุขภาพ	6	0	6
ประกันภัยต่อประกันชีวิต	1	0	1
ประกันวินาศภัย	1	0	1
รวม	98	6	104

ประเภทของการประกันชีวิต

แยกออกได้เป็น 3 ประเภท

1. ประเภทสามัญ
2. ประเภทอุตสาหกรรม
3. ประเภทกลุ่ม

1. ประเภทสามัญ เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เหมาะสำหรับผู้ที่มียาได้ปานกลางขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันชีวิตอาจจะมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจสอบสุขภาพก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท และมีชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี, ราย 6 เดือน, ราย 3 เดือน หรือ รายเดือน

2. ประเภทอุตสาหกรรม เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 ถึง 300,000 บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มียาได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือน และไม่มีการตรวจสอบสุขภาพ ฉะนั้นจึงมีระยะเวลาอคอย คือ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยโรคภัยไข้เจ็บตามธรรมชาติ บริษัทจะไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระมาแล้วทั้งหมด

3. ประเภทกลุ่ม เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันชีวิตร่วมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกันอาจมีการตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ตรวจก็ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท การประกันชีวิตกลุ่มนี้อัตราเบี้ยประกันชีวิตจะต่ำกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม

แบบของการประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีมากมายหลายแบบ แต่ละแบบจะมีลักษณะความคุ้มครองและผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป แบบการประกันชีวิตพื้นฐานมีอยู่ 4 แบบ คือ

1. แบบตลอดชีพ
2. แบบสะสมทรัพย์
3. แบบชั่วระยะเวลา
4. แบบเงินได้ประจำ

1. แบบตลอดชีพ เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้รับประโยชน์ วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันแบบนี้เพื่อจัดหาเงินทุนสำหรับคนเจ็บป่วยหรือคนชราที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย และค่าทำศพ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

2. แบบสะสมทรัพย์ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อมีชีวิตอยู่ครบกำหนดสัญญา หรือจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงภายในระยะเวลาประกันภัย การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์ คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

3. แบบชั่วระยะเวลา เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัย วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองการเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่น ๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา

4. แบบเงินได้ประจำ เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากัน อย่างสม่ำเสมอให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้ สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของ ผู้เอาประกันชีวิตที่จะเลือกซื้อ

ประโยชน์ของการทำประกันชีวิต

การทำประกันชีวิตมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การให้ความคุ้มครอง เป็นการช่วยบรรเทาภาระที่มีต่อครอบครัว หากผู้เอาประกันเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร บริษัทประกันจะจ่ายเงินให้จำนวนหนึ่ง (ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่ผู้ทำประกันได้ทำประกันชีวิตไว้) ให้แก่คนที่มิชื้อระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งเรียกว่า ผู้รับประโยชน์ ซึ่งอาจจะเป็นพ่อ แม่ หรือลูก เพื่อเป็นทุนในการศึกษา เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของครอบครัว หรือหากกรณีได้ทำประกันอุบัติเหตุควบคู่กับการประกันชีวิต บริษัทประกันก็จะจ่ายเงินชดเชยเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล หรือจ่ายเงินเลี้ยงชีพก่อนหนึ่งเพื่อเป็นการบรรเทาภาระแก่ครอบครัว

การออมทรัพย์ การทำประกันชีวิตเป็นทั้งการประกันชีวิตและเป็นทั้งการออมทรัพย์ด้วย เนื่องจากการต้องมีการส่งเงินเป็นประจำและต่อเนื่อง จึงทำให้สามารถเก็บเงินเป็นก้อนไว้ใช้ในยามจำเป็นได้ จึงช่วยเสริมสร้างให้ประชาชนมีนิสัยในการออมทรัพย์ ทำให้ฐานะครอบครัวมั่นคงขึ้น

ลดภาษีเงินได้ การทำประกันชีวิตเป็นการออมทรัพย์อย่างที่กล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนเองและต่อประเทศชาติ รัฐบาลจึงเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต จึงได้สนับสนุนให้ประชาชนทำการประกันชีวิต โดยให้สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนเพื่อคำนวณภาษีเงินได้ได้ตามจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 50,000 บาทต่อคนต่อปี สำหรับกรรมธรรม์ที่มีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี

การลดภาระของสังคม ในกรณีที่ผู้จากไปเป็นเสาหลักของครอบครัวและไม่ได้ทำประกันชีวิตไว้ อาจจะเป็นปัญหาในการดำรงชีพของครอบครัวนั้น แต่หากได้มีการทำประกันชีวิตไว้ครอบครัวก็จะได้รับเงินจากบริษัทประกันชีวิตเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ซึ่งช่วยทำให้ลดภาระของสังคมได้ทางอ้อม

ประโยชน์ต่อประเทศชาติ ช่วยพัฒนาประเทศ เพราะประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ระหว่างการพัฒนา เพราะฉะนั้น จึงต้องใช้เงินทุนจำนวนมากในการพัฒนาประเทศ เงินที่ได้จากการออมทรัพย์ของประชาชนผ่านการทำประกันชีวิต จะสามารถนำไปใช้เป็นทุนทรัพย์ที่สำคัญ เนื่องจากเป็นเงินออมระยะยาว เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล และลงทุนในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เป็นการสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและจ้างงานเพิ่มขึ้น ช่วยให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้มากขึ้น และเป็นการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยมีเสถียรภาพมากขึ้น

ลักษณะงานของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

อาชีพขายโดยทั่วไป ไม่ว่าจะขายอะไรก็ตาม ส่วนใหญ่มักจะมีสินค้าที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้ และนำของไปให้ลูกค้าทดลองได้ แต่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น ไม่มีสินค้าที่จับต้องได้ไปคุยกับลูกค้า และสินค้าในวงการประกันชีวิตก็ไม่สามารถทำพิสูจน์ให้ลูกค้าเห็นได้ว่าจะจ่ายประกันชีวิตให้จริง เพราะไม่สามารถให้ลูกค้าลองตายเพื่อพิสูจน์ว่าจะจ่ายหรือไม่จ่ายได้

รายได้ของตัวแทนประกันชีวิตจะได้รับการแนะนำให้คนอื่นๆหนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่หนึ่งจนถึงครบสัญญาของกรรมธรรม์ฉบับหนึ่ง ยิ่งถ้าตัวแทนคนใดอยู่ในวงการนี้ได้นานเท่าใด รายได้ก็จะเพิ่มพูนเป็นเงาตามตัว การจะเข้ามามีอาชีพเป็นนักขายประกันชีวิตนั้น ตัวแทนต้องผ่านขั้นตอนของการฝึกอบรมในหลายๆด้าน อาทิเช่น การปฐมนิเทศอาชีพ ความรู้เพื่อใช้ในการสอบขอรับใบอนุญาตตัวแทน หลังจากการขอรับใบอนุญาตแล้วก็มักจะมีความรู้เกี่ยวกับแบบประกัน และสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ ให้ตัวแทนได้ศึกษากัน รวมทั้งการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการขาย บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตนั้นไม่ใช่ทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียว แต่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าของตนด้วย ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนถึงการคัดเลือกแบบประกัน และเบี้ยประกันที่เหมาะสม นำส่งเงินให้บริษัทครบถ้วน จัดการกู้เงินโดยมีกรรมธรรม์ค้ำประกันในกรณีฉุกเฉิน เรียกร้องค่าสินไหมให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ต่างๆขึ้น เช่น ยามที่ลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ ตัวแทนก็สามารถเรียกร้องเงินชดเชยรายได้เนื่องจากอุบัติเหตุให้แก่ลูกค้าได้ ยามที่ลูกค้าบางคนโชคร้ายพินิจการการเงินขัดข้อง ตัวแทนก็สามารถเรียกร้องเงินค่าเลี้ยงดูเป็นรายปี หรือราย 3 เดือนให้แก่ลูกค้าได้ และยามที่ลูกค้าเกิดการเสียชีวิต ตัวแทนก็สามารถแนะนำให้นำเงินจากกรรมธรรม์ซึ่งมักจะเรียกว่า มูลค่าเงินสดในกรรมธรรม์ มาให้ลูกค้ากู้ยืมเพื่อช่วยแก้ปัญหาทางการเงินให้แก่ลูกค้าได้ เมื่อลูกค้าคนใดเสียชีวิต ตัวแทนก็สามารถทำตัวเป็นที่ปรึกษาที่ดีโดยการช่วยเดินเรื่องกับบริษัทเพื่อให้ครอบครัวของลูกค้าได้รับเงินเอาประกันชีวิตได้อีก ซึ่งรัฐบาลจึงจำเป็นต้องเข้ามาเพื่อควบคุมตัวแทนประกันชีวิตทุกคน การควบคุมผ่านทางกรรมการประกันภัยเพื่อคัดเลือกเฉพาะคนที่เป็นคนดีและมีคุณภาพเข้ามาเท่านั้น นอกจากนั้นงานประกันชีวิตยัง

เป็นงานที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องติดตาม และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริการหลังการขายจึงเป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้า แต่ละคนฝากเงินอย่างต่อเนื่องกับบริษัทประกันชีวิต

ขั้นตอนการขาย

การแสวงหาผู้มุ่งหวัง

การแสวงหาผู้มุ่งหวังเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของการขายประกันชีวิต ตัวแทนมืออาชีพทุกคนให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติของผู้มุ่งหวังเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนั้น คำถามที่ว่า "จะไปหาผู้มุ่งหวังจากที่ใด" ก็เป็นคำถามสำคัญคำถามหนึ่ง ซึ่งตัวแทนจะต้องรู้อย่างประจักษ์ชัด

การแสวงหาผู้มุ่งหวังนั้น ในระยะแรกของงานควรเริ่มจากผู้ที่สนิทสนมกับตัวเองมากที่สุดก่อน อาทิเช่น เพื่อนสนิท ผู้ใหญ่ที่ให้ความเชื่อถือในตัวของตัวเอง และให้ความช่วยเหลือมาตลอด โปรดทราบไว้ว่า เพื่อนฝูง หรือผู้ใหญ่ นั้น มีโอกาสเป็นได้ทั้งผู้มุ่งหวังหรือศูนย์อิทธิพลที่ดี เพราะจากเพื่อนฝูงหรือผู้ใหญ่ นั้น ตัวแทนสามารถต่อผู้มุ่งหวังรายอื่นๆ ไปได้อีก เนื่องจากเพื่อนสนิทหรือผู้ใหญ่ก็จะต้องมีเพื่อนสนิทต่อๆ ไปอีก ซึ่งเป็นระบบการขายแบบลูกโซ่นั้นเอง

หลังจากมีความชำนาญในการขายผู้มุ่งหวังที่ใกล้ชิดสนิทสนม และผู้มุ่งหวังที่ได้รับคำแนะนำแล้ว ตัวแทนจะต้องพัฒนาตลาดของตนสู่ตลาดของคนที่ไม่รู้จักต่อไป เพราะเป็นตลาดใหญ่ และทำรายได้ให้ได้จำนวนมาก ซึ่งวิธีการพัฒนาตลาดในขั้นต้นก็คือ พยายามพบปะบุคคลต่างๆ ให้มากขึ้นสม่ำเสมอโดยอาศัยการสังเกตุ การผูกมิตรโดยการยิ้ม และการทักทายเป็นสื่อในการสร้างความสัมพันธ์ การได้พบปะคนจำนวนมากขึ้น จะช่วยให้ตัวแทนสามารถคัดเลือกผู้มุ่งหวังรายใหม่ๆ ซึ่งตนไม่เคยรู้จักมาก่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพผล

การคัดเลือกผู้มุ่งหวัง

ผู้มุ่งหวังที่ดีควรมีคุณสมบัติคือ "เป็นผู้ที่สามารถทำประกันได้" คุณสมบัติของผู้ที่สามารถทำประกันได้นั้น ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีรายได้เพียงพอ และมีเงินเก็บพอควร (M = Money)
2. มีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง (A = Authority)
3. มีความจำเป็นที่ต้องทำประกันชีวิต เช่น เป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งหารายได้เลี้ยงดูบุตร และภรรยาของตน (N = Need)
4. มีสุขภาพแข็งแรง (H = Health)
5. มีอายุอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถทำประกันได้ มิใช่แก่เกินไป (A = Age)
6. ต้องเป็นผู้ที่สามารถเข้าพบได้ มิใช่เข้าพบได้ยากหรือไม่สามารถเข้าถึงตัวได้เลย (C =

Contact)

กลุ่มของผู้มุ่งหวัง

กลุ่มของผู้มุ่งหวังที่ตัวแทนรู้จักและไม่รู้จักมาก่อนนั้น สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ได้คือ

1. ประเภทคนโสด ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 ชนิด คือ
 - 1.1 คนโสดที่ไม่มีภาระ
 - 1.2 คนโสดที่มีภาระ
2. ประเภทคนที่แต่งงานแล้ว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 2 ชนิดเช่นกันคือ
 - 2.1 คนที่แต่งงานแล้วไม่มีบุตร
 - 2.2 คนที่แต่งงานแล้วมีบุตร
3. ประเภทคนที่มีกิจการเป็นของตัวเอง

ผู้มุ่งหวังทั้ง 3 ประเภทนี้ สำหรับตัวแทนที่รู้จักมักคุ้นสนิทสนมกับผู้มุ่งหวังมาก่อน จะรู้จักภูมิหลัง และสามารถเตรียมการสำหรับพูดคุยกับผู้มุ่งหวังเหล่านี้ไว้ก่อนว่า จะไปพูดคุยกับผู้มุ่งหวังในประเด็นใด แต่สำหรับกลุ่มผู้มุ่งหวังที่ได้รับคำแนะนำให้ไปหาโดยคนอื่น ๆ นั้น ตัวแทนจะต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการขายพอควร นอกจากนั้นตัวแทนยังต้องมีความสามารถในการค้นหาข้อมูลของผู้มุ่งหวังด้วย

แนวทางและการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตใหม่จำเป็นต้องรู้หลักการใหญ่ๆ ที่ตนต้องกระทำ และต้องปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัว ดังนี้คือ

1. ตัวแทนใหม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรรมธรรม์ประกันชีวิตดีพอควร และศึกษาต้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันต่างๆ อีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ (Knowledge = K)
2. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจกับธุรกิจประกันชีวิตให้ดีขึ้นเสมอ และทัศนคติการมองอาชีพประกันชีวิตนี้จำเป็นต้องชัดเจน อีกทั้งมีทัศนคติต่อแบบประกัน ต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพ ต่อบริษัทและต่อตัวเองในเชิงบวก (Positive Attitude)
3. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาขีดความสามารถในการขายของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (Skill)
4. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ในการขาย และเพาะบ่มนิสัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดนิสัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ผลดี (Habit)

สรุปหลักการใหญ่ๆ ก็คือ ตัวแทนจะต้องมีความรู้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการประกันดี มีความชำนาญในการขายและมีนิสัยในการทำงานที่ดี (K.A.S.H)

การที่ตัวแทนประกันชีวิตใหม่จะพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นนักขายประกันชีวิตมืออาชีพได้นั้น ตัวแทนทุกคนจะต้องเป็นทั้งนักทฤษฎี และนักปฏิบัติไปพร้อมกัน กล่าวคือ การที่ตัวแทนประกันชีวิตจะมีความรู้ที่ดี และมีทัศนคติในเชิงบวกได้นั้น ตัวแทนจะต้องเป็นผู้ที่อ่านมาก ฟังวิชาการมาก ถามข้อสงสัยต่างๆ จากผู้บริหารของตนให้มาก และนำไปคิดไตร่ตรองเพื่อปรับความรู้เหล่านั้นให้เหมาะสมกับตนเอง ก็คือใช้หลักการของ ส-จ-ป-ล-ล คือ ฟัง คิด ถาม เขียน นั่นเอง ส่วนการที่ตัวแทนจะมีขีดความสามารถในการขายเพิ่มขึ้น และพัฒนาการขายของตน อีกทั้งทำงานขายอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนิสัยนั้น ตัวแทนจะต้องเป็นผู้ที่ฟังวิชาการในด้านการขายต่างๆ ให้มากเพื่อสังคม และเรียนรู้ประสบการณ์ในการขายของนักขายรุ่นก่อนๆ ของตน เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเหมาะสมในการใช้ด้วยตนเอง อีกทั้งตัวแทนต้องออกตลาดจริงเพื่อพบผู้มุ่งหวังให้มาก (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต: สมาคมประกันชีวิตไทย)

รูปแบบของกรรมธรรม์

รูปแบบของกรรมธรรม์ประกันชีวิตจะมีหลายรูปแบบ และตั้งชื่อเป็นนามเฉพาะของแต่ละบริษัท ทุกรูปแบบพร้อมอัตราเบี้ยประกันภัยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนประกันชีวิต (อธิบดีกรรมการประกันภัย) ก่อนนำเสนอขายแก่ประชาชน แต่โดยหลักวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นกรรมธรรม์รูปแบบใด หรือชื่ออะไรก็ตาม จะอยู่ภายใต้แบบของการประกันชีวิตรวม 4 แบบ คือ

1. แบบชั่วระยะเวลา ให้ความคุ้มครองในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ในกรรมธรรม์ โดยบริษัทจะจ่ายเงินตามจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ผู้รับประโยชน์ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้วันนั้น

2. แบบตลอดชีพ บริษัทจะจ่ายเงินตามจำนวนเงินเอาประกันภัย ให้ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตไม่ว่าจะเสียชีวิตเมื่อใดก็ตาม

** ทั้งแบบ 1 และแบบ 2 เป็นการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตแล้วเท่านั้น

3. แบบสะสมทรัพย์ บริษัทจะจ่ายเงินตามจำนวนที่เอาประกันภัยไว้ ให้แก่ผู้รับประโยชน์ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือจ่ายเงินเอาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่มิเสียชีวิตรอดอยู่พ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. แบบเงินได้ประจำ บริษัทจะจ่ายเงินได้ประจำ หรือเงินบำนาญให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยเริ่มจ่ายตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติเนื่องจากความชรา ไปจนถึงวันที่กำหนดไว้ (อาจเป็นชั่วระยะเวลาหนึ่ง หรือตลอดอายุก็ได้)

** แบบ 3 ส่วนท้าย และแบบ 4 เป็นการจ่ายเงินโดยมีเงื่อนไขว่าผู้เอาประกันภัยต้องมีชีวิตรอดอยู่จนพ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 64) ความพึงพอใจในการทำงานนั้น การวิจัยศึกษาได้มีการกระทำอย่างกว้างขวาง โดยจุดมุ่งต่างๆ มักจะดูที่ความพอใจที่มีต่องาน และความพึงพอใจของคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานที่มีแตกต่างกันออกไป เช่น บัณฑิตด้านการจ่ายค่าตอบแทน โอกาสการก้าวหน้าในงาน งานที่มอบหมายให้ทำ ผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง และสไตล์ของผู้นำของคนที่เป็นหัวหน้างาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 65) ความพึงพอใจจะถูกกำหนดขึ้นโดยความแตกต่างระหว่างสิ่งซึ่งคนได้รับมาจริง และขนาดที่เขาคาดคิดว่าเขาควรจะต้องได้รับเท่าไร จึงจะเหมาะสมและถูกต้อง ถ้าหากสิ่งที่เขาได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดคิดไว้มาก ดังนั้นความไม่พอใจก็ย่อมจะมีมากด้วยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในแง่ของขนาดของสิ่งที่แต่ละคนคาดหวังควรจะได้รับมากหรือน้อยเพียงใดนั้น มักจะได้รับอิทธิพลผลกระทบที่มาจาก การได้เห็นว่าบุคคลฝ่ายอื่นๆ ได้รับอะไรบ้างเป็นสำคัญ เพราะคนโดยธรรมชาติมักจะชอบเปรียบเทียบอยู่ตลอดเวลาในสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทลงไปให้กับงาน กับสิ่งที่เขาได้รับตอบแทนกลับมา โดยพยายามเทียบกับคนอื่นๆ ที่ได้รับตอบแทนกลับมาจากงานที่เขาเหล่านั้นได้ทำไปว่า ยุติธรรมแค่ไหน ถ้าหากจากการเปรียบเทียบปรากฏว่า เขาไม่ได้รับความยุติธรรมพอ เมื่อเทียบกับกรณีของคนอื่นๆ แล้วเช่นนี้ ความไม่พึงพอใจก็จะปรากฏขึ้นมาทันที และในเรื่องนี้ปัญหามักจะเกิดขึ้นเป็นประจำมิได้ขาด และก็มักจะเป็น

ปัญหาที่สำคัญด้วย นั่นคือ คนทุกคนมักจะมีจุดอ่อนที่มองถึงการทุ่มเทที่ได้ทำลงไป และผลสำเร็จที่ได้รับมา ทั้งของคนอื่นๆ และของตนเองผิดพลาดเสมอ และมักจะจบลงด้วยอาการที่แสดงถึงความไม่พอใจ ทั้งๆที่ถ้าหากได้พิจารณาอย่างละเอียด ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงแล้ว ปัญหาความไม่พอใจอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้ แต่ในอีกทางหนึ่งก็มีปัญหาเกิดขึ้นได้เช่นกัน คือ เขาอาจพิจารณามองผลการทำงานผิดความจริงไป โดยสำคัญผิดคิดว่า ตนทำได้ดีและได้รับผลตอบแทนกลับมาคุ้มค่า ดังนั้นความพึงพอใจก็จะมีได้ ทั้งๆที่ถ้าพิจารณาสถานการณ์อย่างรอบคอบและถูกต้องแล้ว เขาอาจจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้เหมือนกัน

จากตารางประกอบ แสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน (ดัดแปลงจาก Landy, F.J. Psychology of Work Behavior, 3rd. Ed. Homewood, Ill. : Dorsey Press, 1985, p.399 : อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์. 2535: 70)

ตาราง 3 แสดงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	ผลกระทบ
1. ตัวงาน	
1.1 ความท้าทาย	1.1.1 งานที่ทำท้าทายความคิด ที่ผู้ทำมีทางจะมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จได้ จะเป็นงานที่ให้ความพอใจได้
1.2 การต้องใช้แรงกาย	1.2.1 งานที่ทำแล้วเหนื่อยกาย จะเป็นเหตุทำให้ไม่พอใจได้
1.3 ความสนใจส่วนตัว	1.3.1 งานที่ส่วนตัวแต่ละคนมีความสนใจอยากทำอยู่แล้ว ย่อมจะเป็นงานที่ให้ความพอใจได้
2. โครงสร้างรางวัลผลตอบแทน	2.1 รางวัลผลตอบแทนต่างๆที่เป็นธรรม และที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานที่ทำไปได้อย่างถูกต้อง ย่อมจะสร้างความพึงพอใจได้
3. สภาพเงื่อนไขการทำงาน	
3.1 ทางกายภาพ	3.1.1 ความพึงพอใจจะมีได้ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพเงื่อนไขการทำงานและความต้องการทางด้านร่างกายสอดคล้องเข้ากันได้
3.2 การบรรลุเป้าหมาย	3.2.1 สภาพเงื่อนไขการทำงานที่สามารถส่งเสริมให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้ จะเป็นงานที่สร้างความพอใจได้
4. ความนึกคิดส่วนตัว	4.1 หากผู้ทำงานมีความต้องการด้านความนึกคิดสูง โอกาสที่จะได้รับความพอใจจากงานจะมีสูงด้วย
5. บุคคลฝ่ายอื่นในองค์การ	5.1 คนผู้ทำงานจะมีความพอใจต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง ซึ่งช่วยให้เขาเหล่านั้นได้รับรางวัลผลตอบแทนและผู้ที่ทำงานเหล่านั้นจะมีความพอใจเพิ่มมากขึ้นกับพรรคพวกที่เป็นเพื่อนร่วมงาน ที่มีความคิดเห็นตรงกันกับสิ่งที่พวกเขาเหล่านั้นกำลังกระทำอยู่
6. องค์การและการบริหาร	6.1 คนผู้ทำงานจะมีความพอใจกับองค์การต่างๆที่มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อช่วยให้เขาเหล่านั้นได้รับรางวัลผลตอบแทน ในเวลาเดียวกัน ผู้ทำงานเหล่านี้จะรู้สึกอึดอัด ไม่พอใจกับบทบาทที่ขัดแย้งกัน และ/หรือ บทบาทที่ไม่ชัดเจนที่องค์การกำหนดให้
7. ประโยชน์เกื้อกูล	7.1 ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ จะไม่มีอิทธิพลผลกระทบที่รุนแรงต่อความพอใจในงานสำหรับพนักงานส่วนมาก

นิยามของคำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) นั้น มีนักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สร้อยตระกูล (ทิวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 133) ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ปภาวดี ดุลยจินดา (2532 : 530) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่และจะเกิดขึ้นเฉพาะด้านบุคคลเพียงคนเดียว ซึ่งบุคคลนั้นจะตัดสินระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็อยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

อารี เพชรสุต (2530 : 49) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจ ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงาน ofบุคคล มีผลมาจากความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจที่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดีติลก (2529 : 321) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

Wehrich and Koontz (1993 : 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการจูงใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold. 1983 : 192) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่

Davis (1981 : 22) กล่าวถึงธรรมชาติของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความชอบหรือไม่ชอบที่พนักงานมีต่องานที่ทำ เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับงาน และสิ่งที่เขาได้รับจากงาน ความพึงพอใจของงานอาจเป็นความพึงพอใจที่เขาได้รับจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต เพราะงานมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล โดยความพึงพอใจในงานนี้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้

Good (1973 : 13) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง คุณภาพสภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Blum และ Naylor (1968 : 364) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ผลรวมของทัศนคติต่างๆที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ" เป็นต้น

แอปเปิ้ล ไวท์ (Applewhite : 1965 : 6-8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า คือ ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

Yoder (1958 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือปัจจัยอื่น ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองตามความต้องการในด้านต่างๆ ทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานยินดีปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทুমเท เสียสละ และอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านต่างๆ ทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีหลายประการดังนี้

เรอโบ และ พอพเพิลตัน (Ribeaux and Poppleton. 1978 : 158-159) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 ระดับการทำงาน โดยเห็นว่า ผู้มีตำแหน่งอยู่ในระดับสูงเท่าใด ยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่านั้น โดยมีโอกาสที่จะบรรลุความต้องการที่ดีกว่า และมีศักดิ์ศรีที่สูงกว่า

1.2 เนื้อหาของงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่ซ้ำซากมากกว่าการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย

1.3 พฤติกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่ยึดคนเป็นหลัก มีการพิจารณาไตร่ตรองที่ดี และเป็นประชาธิปไตยมากกว่าผู้บริหารที่ยึดงานเป็นหลัก

2. ลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่

2.1 อายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุ กับความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อมีวัยสูงขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานจะมีมากขึ้นด้วย จนกระทั่งถึงก่อนเกษียณอายุ ความสัมพันธ์จึงค่อยๆ ลดลง

2.2 ระดับการศึกษา แม้ว่าจะระดับการศึกษาจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่บุคคลจะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อตำแหน่งหรือระดับการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย อาจเป็นเพราะว่าการศึกษาที่ได้รับสูงขึ้น ความคาดหวังของบุคคลอาจสูงขึ้นด้วย ซึ่งจะต้องการตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

2.3 สุขภาพจิต เช่น การแสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเครียดทางอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ และการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น เป็นต้น

สมิท และคณะ (Smith and others.1969: 169) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้ หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. การบังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา การให้คุณให้โทษ การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะของผู้บังคับบัญชา

3. รายได้ หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเท่าเทียมกันของรายได้

4. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ซักชวนกันทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมิตรภาพที่ระหว่างกัน

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin and McCormick. 1968 : 339) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงาน และการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Gilmer (1966 : 279-283) ได้สรุป องค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 อย่าง คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงาน ตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ
2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Opportunity for Advancement) เช่นการได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน
3. บริษัทและฝ่ายจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision)
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น
8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร (Communication)
9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

Harell (1964 : 260-268) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านบุคคล
 - 1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย
 - 1.2 ผู้ที่อยู่อาศัย ถ้ามีผู้ที่อยู่อาศัยมากมีความต้องการเงินมาก จะทำให้ไม่พึงพอใจสูง
 - 1.3 อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่ในกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง
 - 1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ๆ และจะลดลงเมื่อ

ทำงานไปได้ 5-8 ปี

- 1.5 การศึกษา มีความสำคัญมากเท่ากับความพึงพอใจในงาน
- 1.6 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลอาจทำให้เขาไม่พึงพอใจในงานได้
2. องค์ประกอบในเนื้อหาของงาน
 - 2.1 ชนิดของงาน งานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่

ทำประจำ

- 2.2 ทักษะที่ต้องการ ทักษะขึ้นอยู่กับชนิดของงานความรับผิดชอบ
- 2.3 ฐานะอาชีพ บุคคลอาจมีความสุขกับอาชีพของตนได้
- 2.4 ภูมิประเทศ คนที่ทำงานในเมืองใหญ่ๆ ความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมือง

เล็กๆ

3. องค์ประกอบที่ควบคุมโดยการบริหาร ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นความต้องการความปลอดภัยในด้านต่างๆ

Sayles และ Strauss (1960: 119-121) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เขาจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุประสงค์และทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ
3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จ

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown : 1955 : 129-135) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่

1.1 ประสบการณ์จากการศึกษาในการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.4 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำหายเป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆและเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 นโยบายการบริหาร หมายถึง ความชัดเจนของนโยบาย ที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายบริษัท รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้่ายต่อการปฏิบัติงานในระดับฝ่ายปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในการทำงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจัดการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการที่จะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว

ความมั่นคง (Security) ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความเชื่อของคนว่าตนเองได้รับการปกป้องในเรื่องของความยุติธรรม คนงานส่วนใหญ่ต้องการความมั่นคง พฤติกรรมที่ดีของผู้มีเทศจะทำให้เกิดความ รู้สึกเช่นนี้ได้

เงินเดือนและสิ่งตอบแทน (Salary and Benefits) หมายถึง การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งรวมถึงค่าจ้าง เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ผลประโยชน์นี้จะควบคู่ไปกับการทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงานหรือเมื่อออกจากงาน

สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การที่บุคคลอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มก็เป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ความต้องการทางสังคม ทำให้เกิดความพึงพอใจในองค์การ หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ดีอาจเป็นเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งและความไม่พอใจในงาน

สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง อุปกรณ์ในการทำงาน องค์ประกอบดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานเมื่อเงื่อนไขการทำงานไม่ได้ตามที่ปรารถนา คนงานมีแนวโน้มให้ความสนใจปัญหานี้ และจะทำให้ผลผลิตลดลง เงื่อนไขการทำงานที่คนปรารถนาจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับธรรมชาติของงาน

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์สามารถวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลโดยศึกษาปัจจัยกระตุ้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยต่ำจุณ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบในการทำงานพอสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญ 10 ประการ คือ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และสภาพการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานถ้าเขาได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

อับราฮัม เอช.มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดยเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ โดยมนุษย์แต่ละคนจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการในระดับต่ำสุดที่เป็นพื้นฐานก่อน ซึ่งถือเป็นความต้องการด้านร่างกาย หลังจากนั้นจึงแสวงหาทางตอบสนองความต้องการระดับสูงต่อไปเรื่อย ๆ (upper-level needs) และมนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการจะมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด

Maslow สรุป ความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดที่มนุษย์จะต้องหาทางตอบสนองเพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ จากการสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจได้

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจได้ แต่จากการศึกษาที่พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใญ่ต่ำกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.6 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

อรุณ รักธรรม (2532 : 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในองค์การของตน เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจ หรือหัวใจ ของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ เสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจมีความรักและกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนธิสนมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 403-406) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการคล้ายคลึงกัน คือ

1. ความมั่นคงในงาน ในการทำงานจะต้องมีหลักประกันทราบเท่าที่ได้ปฏิบัติงานจนเต็มความรู้ความสามารถและงานได้มาตรฐาน
2. ความพอใจในการทำงาน การทำงานที่ทำด้วยความพอใจจะทำให้มีความสุขในการทำงาน ผลงานที่ออกมาจะดีกว่าผลงานของผู้ที่ทำงานด้วยความจำใจ หรือเพื่อปฏิบัติตามหน้าที่
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ ถ้างานที่ปฏิบัติงานนั้นมีโอกาสก้าวหน้าก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจจะฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยกำลังใจที่ดีเสมอ

4. การยกย่องนับถือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
 5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ย่อมทำให้การประสานงานและจิตใจของสมาชิกในองค์กรดี สามารถที่จะปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 6. การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรม การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะเงินเดือนและค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง ดังนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยชอบธรรม จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน
 7. ความเสมอภาค คือ ความมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ ผิวพรรณ หรือเล่นพวก ลำเอียง เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นการทำลายขวัญและความสามัคคีในหมู่คณะและในองค์กรด้วย
 8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน มีการพูดจาวิสาสะกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอ ด้วยกิริยาอ่อนน้อม ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรแนะนำ ตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อเขาทำงานผิดพลาดด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และควรไต่ถามทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานให้ดีขึ้น
 9. การยอมรับนับถือ คือการได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กรส่วนมากเป็นพวกพ้องจะทำให้มีกำลังใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน
- สมยศ นาวิการ (2521 : 435-445) กล่าวว่า องค์ประกอบเบื้องต้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่
1. โอกาสของความก้าวหน้า
 2. เงิน
 3. ความท้าทายของงาน
 4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
 5. การยกย่องและสถานภาพ
 6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
 7. ความมั่นคงในอาชีพ
 8. ความอิสระในการทำงาน
 9. โอกาสความเจริญเติบโตของบุคคล
 10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 553) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น คือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเหล่านี้ คือ
1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนคุ้มกับค่าเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
 2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน
 3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งแวดล้อมอื่นจะไม่ค่อยดี เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
 4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานและฝ่ายจัดการมีความยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว คนก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนงานก็จะตั้งใจทำงาน เพราะจะสามารถทำให้ตนเองก้าวหน้ายิ่งขึ้น

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนทำงานย่อมไม่ชอบถูกกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน

8. ความเป็นระเบียบ หมายถึง องค์ประกอบที่มีระเบียบคงเส้นคงวา ทุกคนต้องทำงานตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ถูกทำโทษ ทำดีก็รับคำชม ทำให้ผู้ทำงานมีพฤติกรรมการทำงานในทิศทางที่พึงประสงค์

9. สิ่งแวดล้อม เช่น สี แสง ไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นของที่ทำงานก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดนี้ ถือเป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นั่นคือ หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งเหล่านี้แล้ว โอกาสที่งานจะบรรลุความสำเร็จก็เป็นไปยาก ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสำคัญ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่สามารถนำมาอธิบายเหตุผลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีหลายทฤษฎีด้วยกัน ตามความเห็นของ พอล เอ็ม มูชีสกี (Paul M. Muchinsky) ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากเหตุผลชั้นพื้นฐานหลายสาเหตุที่ซับซ้อน บางทฤษฎีอาจอธิบายเหตุการณ์หนึ่งได้ แต่ยังไม่มียทฤษฎีที่สามารถอธิบายได้อย่างแน่ชัด พอล (Paul) ได้แบ่งทฤษฎีที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกันคือ ทฤษฎีเปรียบเทียบภายในบุคคล (Interpersonal Comparision Theory) ทฤษฎีเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Intrapersonal Comparision Theroy) ทฤษฎีกระบวนการที่ตรงข้ามกัน (Opponent Process Theory) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor-Theory) พอล (Paul) ได้เปรียบเทียบทฤษฎีทั้ง 4 กลุ่มพบว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor-Theory) เป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สูงสุด เนื่องจากสามารถอธิบายถึงรายละเอียดของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานได้อย่างชัดเจน(Muchinsky.1987 :399)

ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor-Theory) เฟรดเริค เฮอร์เบอร์ก (Frederick Herzberg.1959) อธิบายถึงทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเนื้อหา (Content Theories) ซึ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคลอันเป็นสาเหตุทำให้คนปฏิบัติในแนวทางบางอย่าง ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น เฮอร์ชเบอร์กต้องการตอบคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของมนุษย์ที่ว่า “มนุษย์ต้องการอะไรจากงานที่ทำ” เขาได้ศึกษาการทำงานของคนอย่างเป็นระบบโดยได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวนกว่า 200 คนที่ถูกเลือกเป็นตัวแทนในการศึกษาจากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทสเบิร์ก (Pittsburgh) เพื่อจะหาว่าองค์ประกอบอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านที่ทำให้เกิดความสนใจในการทำงาน และความไม่สบายในการทำงาน เฮอร์ชเบอร์ก พบว่า คนเรามีความต้องการ

ที่แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ความต้องการในแต่ละกลุ่มเป็นอิสระแก่กันและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะที่ต่างกัน คือ เมื่อเรามีความรู้สึกว่ามีความสุขจากงาน ก็จะพรรณนาถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานของเขา เกี่ยวกับความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ในทางตรงกันข้ามกับคนที่มีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความสุขจากการทำงาน ก็จะมุ่งสนใจไปในเงื่อนไขและภาวะแวดล้อมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความไม่ยุติธรรม การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้สุขภาพจิตไม่ดี เป็นต้น (Herzberg and other. 1953 : 113) ผลของการศึกษานี้ เฮิร์ชเบอร์ก ได้สรุปเป็นแนวคิดที่ว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่แยกจากกันไม่เหมือนกัน จึงเรียกว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) ซึ่งอาจจะเรียกชื่ออย่างอื่นอีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีความพึงพอใจ – ไม่พึงพอใจ (Satisfiers – Dissatisfiers) ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น – ปัจจัยค้ำจุน (Motivations – Hygienes) หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน-ภายนอกของงาน (Intrinsic –Extrinsic Factors)

เฮิร์ชเบอร์กเชื่อว่า ปัจจัยกระตุ้นเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เป็นสิ่งสนับสนุนให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น สำหรับปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะของการทำงาน ซึ่งไม่ใช่ส่วนที่เป็นแก่นแท้ของงาน แต่เกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมของการ ปฏิบัติงานและไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าไม่มีองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นก็คือ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของคนเป็นแต่เพียงป้องกันการสูญเสียในการปฏิบัติงานของคนอื่นเนื่องมาจากขอบเขตอันจำกัดของงาน

สิ่งที่ต้องระลึกถึงเสมอตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กก็คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงานมาจากปัจจัยที่ต่างกัน แต่ปัจจัยทั้งสองไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาดเพราะมีบางส่วนที่เกี่ยวข้องและคาบเกี่ยวกัน แนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กจะค้านกับแนวคิดสมัยเดิมที่คนทั่วไปคิดว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยอย่างเดียวกัน เช่น ถ้าคนทำงานที่ได้รับเงินเดือนสูงก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าได้รับเงินเดือนต่ำก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานทันที

เฮิร์ชเบอร์กได้แบ่งสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานเรียกว่า “ตัวสร้างความพึงพอใจในงาน” (Satisfiers) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า “ตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน” (Dissatisfiers) โดยไม่เรียงสิ่งเหล่านี้ตามลำดับความสำคัญ คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน ความเจริญงอกงาม ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและสิ่งตอบแทน สถานภาพ ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว

เซอร์จิโอวานนีและ คาร์พเวอร์ (Sergiovanni and Carver. 1980 : 103-106) เดสเลอร์ (Dessler. 1988 : 316) ได้ศึกษาในบุคคลทำงานอาชีพต่างๆ เช่น พนักงานในสำนักงาน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบอร์ก และแบ่งรายละเอียดของทฤษฎีสองปัจจัยออกเป็นดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการ

ทำงาน อันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานและเกี่ยวข้องกับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน

คอส์ทลีย์ และทอดด์ (Costley and Todd. 1983 : 207-209) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นดังนี้

ความสำเร็จของงาน (Achievment) เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเราทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่สำคัญก็คืองานนั้นควรท้าทายความสามารถ แรงจูงใจที่จะทำให้งานสำเร็จมี 2 อย่าง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูด การเขียน การให้รางวัล การยอมรับนับถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะของงาน (The Work Itself) เป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายตามกำลังความสามารถ งานที่ท้าทายความสามารถต้องใช้ความคิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ เพื่อความสำเร็จของงาน

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ในการตัดสินใจในงานของเขาซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความผูกพันในงาน การควบคุมภายนอกก็จะลดลง เมื่อบุคคลเกิดความรับผิดชอบในการทำงาน

ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ จากการ ทำงาน การเปิดโอกาสให้หาความรู้เพิ่มเติมตามความสามารถด้วยความเต็มใจ

2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดี เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงานหรือองค์ประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

- 2.1 นโยบายและการบริหาร
- 2.2 ความมั่นคง
- 2.3 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน
- 2.4 สัมพันธภาพผู้ร่วมงาน
- 2.5 สภาพการทำงาน

คอส์ทลีย์ และทอดด์ (Costley and Todd. 1983 : 205 – 206) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยด้านนี้

นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) คือหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เมื่อคนงานได้รับรู้กฎระเบียบนั้นไม่เหมาะสมหรือไม่ยุติธรรม ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในเรื่องนี้

(2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (safety or security needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น การมีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากการถูกทำร้าย ถูกคาม การมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อสนองความมั่นคงและความปลอดภัยนี้จึงมีการประกันภัยในรูปแบบต่างๆ เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น

(3) ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (social and belonging needs) เป็นความต้องการที่อยากให้มีผู้อื่นและสังคมยอมรับ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น เช่น ต้องการได้รับความสนใจและความรักจากบุคคลรอบข้าง ครอบครัวเพื่อน การได้รับการยอมรับจากองค์กร เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการให้ได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ เพื่อให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญว่าตัวเองมีคุณค่า มีความสามารถ เช่น การได้รับตำแหน่งสูงในบริษัท ความเคารพที่ได้รับจากบุคคลอื่น

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่สามารถจะทำได้ ความต้องการได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติของทฤษฎีดังกล่าวในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน ต้องได้รับการตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอที่จะเลี้ยงดู ให้อาศัย และคุ้มครองครอบครัวตามสมควร ส่วนความมั่นคงและปลอดภัย โดยให้ค่าจ้างและผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ส่วนทางด้านสังคมและความรัก โดยให้มีการสมาคมภายในหมู่ปฏิบัติการด้วยกันเอง และการยอมรับจากบริษัท ทำให้ได้รับเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตโดยการประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการ : ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Need theories) ของ Alderfer ได้แบ่งแยกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ (ERG) คือ ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า

ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด (existence needs : E) หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกายที่ต้องการเพื่อตอบสนองให้มีชีวิต เช่น การต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องใช้ต่างๆ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน มีการสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

ความต้องการความสัมพันธ์ (relation needs : R) หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเราจะมีคามพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs : G) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะแสดงความต้องการใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วย

การพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะได้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของ Maslow และ ทฤษฎี ERG

	ความต้องการขั้นสูง		ความต้องการขั้นพื้นฐาน		
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow)	ความสำเร็จ รู้จักตนเอง	การยอมรับ การยกย่อง	สังคม ความรัก	ความปลอดภัย ความมั่นคง	ร่างกาย ทางกายภาพ
ทฤษฎีความต้องการ ERG (Alderfer)	ความต้องการความเจริญก้าวหน้า		ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น	ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด	

วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีวิธีการวัดที่ได้รับการพัฒนา 3 วิธี คือ

วิธีที่ 1 Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาขึ้นโดย สมิท (Smith) คอนดอล (Kondal) และ ฮูลิน (Hulin) ค.ศ. 1969 ลักษณะคำถามจะวัดใน 5 หัวข้อดังนี้คือ ลักษณะของงาน การนิเทศงาน รายได้ การส่งเสริม และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ในแต่ละหัวข้อจะประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของหัวข้อนั้น 9-18 ข้อ

วิธีที่ 2 The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) พัฒนาโดยไวส์ (Weiss) เดวิส อิงแลนด์ (Davis England) และลอฟควิสต์ (Lofquist) ค.ศ. 1967 เป็นวิธีการวัดที่ได้รับการนิยมนำแพร่หลายที่สุด ลักษณะของแบบวัดจะประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ แบ่งระดับคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก พึงพอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พึงพอใจ และไม่พึงพอใจมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดสูงถือว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

วิธีที่ 3 Faces Scale พัฒนาโดย คูนิน (Kunin) ค.ศ. 1955 ลักษณะของแบบวัดจะมีความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานในหัวข้อต่างๆไป เช่น ลักษณะงาน รายได้ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ให้คะแนนจากลักษณะของใบหน้าที่แสดงความพึงพอใจจนถึงแสดงความไม่พึงพอใจซึ่งมี 6 ระดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากใบหน้าที่แสดงความพึงพอใจสูง คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ในประเทศไทยใช้แบบสอบถามลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบวัดประกอบด้วยคำถามหรือข้อความเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตและความพึงพอใจ โดยสังเขป ดังนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

เวเลซ (Velez. 1972 : 997 – A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นาเกล (Nagle. 1987 : 33 – A) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า ผลการวิจัย พบว่า คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา พงษ์หา (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมี 7 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงาน องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมี 2 องค์ประกอบคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและ ผลประโยชน์ เกื้อกูล

จินตนา ธนัชชัย (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบของการตั้งเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลองค์ประกอบของการตั้งเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตรวมทั้งเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรอายุ ประเภทงานขายประกันชีวิต รางวัล ความเหมาะสมของเป้าหมาย การส่งเสริมสนับสนุนจากหัวหน้า และ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ความมีประสิทธิผลของเป้าหมาย การนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความกระจำของเป้าหมาย สิ่ง

อำนวยความสะดวกจากองค์กร การความขัดแย้งในเป้าหมาย และความกดดันจากเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปร ที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกจากองค์กร ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และความกดดันจากเป้าหมาย ซึ่งตัวแปร ทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคะแนนผลการปฏิบัติงาน

ชลาลินธุ์ จันทรจนา (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจสายตรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ ประจำสถานีตำรวจในกองบัญชาการตำรวจ นครบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่พบว่าตำรวจสายตรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ ประจำสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี ที่มีอายุ อายุราชการ การ ระดับการศึกษา อายุงานสายตรวจและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

อุษณีย์ สุนทรโทก (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จในวิชาชีพ ผลการวิจัยปรากฏว่า ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ, การศึกษา และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต อายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขาย ประกันชีวิตเต็มเวลา, ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต, ความพึงพอใจในอาชีพ, ทัศนคติที่ดีต่อบริษัท, นิสัยงานดี, และความสามารถในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

กาญจนา จันทรไทย (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำและปัจจัยคัดสรรตำแหน่งสถานการณืกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำแต่ละแบบจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน (ยกเว้นความพึงพอใจด้านลักษณะของรายได้) และอาจารย์พยาบาลที่มีพฤติกรรมผู้นำแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแต่ละด้านแตกต่างกัน (ยกเว้นความพึงพอใจในงานโดยทั่วไป) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำในแต่ละด้าน ของปัจจัยสถานการณื พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยสถานการณืที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานทุก ๆ ด้าน ในทุก ๆ แบบของพฤติกรรมผู้นำคือ ระดับความชัดเจนในแนวทางการทำงาน ในแต่ละแบบของพฤติกรรมผู้นำพบว่า มีความแตกต่างของปัจจัย สถานการณืที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน

สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคเคยใช้ บริการมากที่สุดคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด รองลงมาคือ บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด ในปัจจุบันนิยมใช้บริการประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการ ประกันชีวิตในอนาคตคือ บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวรันส์ จำกัด รองลงมาคือบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ความคิดเห็นในการเลือกบริษัทที่ผู้บริโภคจะทำประกันชีวิต จะพิจารณาจาก ชื่อเสียงของบริษัท รองลงมา คือ ฐานะการเงินของกิจการมั่นคง และความสะดวกต่อการติดต่อ ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อย แต่ในรายละเอียดด้านความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อตัวแทนประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้าน ความมีน้ำใจ และสุภาพ จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิต ในด้านบริษัทประกันชีวิตโดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับ

ความสำคัญ น้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมชดเชยและล่าช้า และ ปัญหาในระดับมากคือ ค่าเบี้ยประกันชีวิตสูง และไม่มีบริการหลังการขายมากกว่าปัญหาอื่น ความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัญหาในการประกันชีวิต ในด้านตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด โดยในรายละเอียดพบว่า ผู้บริโภคมีปัญหาในระดับมากที่สุดในเรื่องตัวแทนไม่มีการอธิบายหลักการสำคัญให้ลูกค้าเข้าใจ และปัญหาในระดับมากคือ ตัวแทนขาดการติดตามการให้บริการแก่ผู้ทำประกันชีวิตมากกว่าปัญหาอื่น

รศ.สมัชชา คันธมธุรพจน์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาการขายโดยใช้พนักงานขายและสื่อการโฆษณาในธุรกิจประกันชีวิต พบว่าคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต จำนวนผู้ขายเท่ากับผู้หญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สมรสแล้ว มีบุตร 2 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 3 ปี ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีวิธีการขายโดยการขอข้อมูลเบื้องต้นจากคนรู้จัก และจะเสนอขายในภายหลัง มีการเตรียมการขายและมีการเข้าพบลูกค้าด้วยศิลปการขายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้เอาประกันส่วนใหญ่ ผู้เอาประกันส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าตัวแทนเป็นคนที่มีความสามารถสูง และจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตจากตัวแทนมากกว่าซื้อจากบริษัทโดยตรงเนื่องจากรู้จักตัวแทนเป็นการส่วนตัว และจากการหาความสัมพันธ์ของวิธีการขายกับคุณลักษณะ ของตัวแทน จากการทดลองสมมติฐานพบว่า อายุและระดับการศึกษาของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับวิธีการขาย

วาสนา ขัตติยวงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) การศึกษาคุณลักษณะบุคลิกภาพคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ (1) การอธิบาย สาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน (2) การกำกับการแสดงออกของตน (3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (4) ความเชื่ออัตลัษิต และ (5) ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ได้แก่ (1) คำนายหน้าที่ได้รับ (2) จำนวนกรมธรรม์ ที่ขายได้ (3) ระดับตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ลักษณะ โดยที่แต่ละลักษณะ มีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ของตัวแทนขายประกันชีวิตในผลงานทุกด้าน ยกเว้นลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกในกลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลาที่ไม่สัมพันธ์กับค่านายหน้าที่ได้รับ 2.ในการทำนายค่านายหน้าที่ได้รับของตัวแทน และจำนวนกรมธรรม์ที่ขายได้ พบว่าการกำกับการแสดงออกของตน สามารถทำนายผลงานทุกด้านและทุกกลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนไม่เต็มเวลา และกลุ่มตัวแทนเต็มเวลา เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวแทนเต็มเวลา พบว่ามีลักษณะบุคลิกภาพอีกสองลักษณะที่ร่วมทำนายผลงาน คือ ความเชื่ออัตลัษิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และกลุ่มตัวแทนทั้งเต็มและไม่เต็มเวลานั้นลักษณะบุคลิกภาพที่ร่วมทำนายผลงาน คือ การอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน และลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก 3. ในการทำนายการคงอยู่ในอาชีพ พบว่าลักษณะ บุคลิกภาพทุกลักษณะ ยกเว้นการกำกับการแสดงออกของตน สามารถร่วมกันทำนายการคงอยู่ในอาชีพ จากตัวแทนเต็มเวลา มาเป็นผู้ควบคุมตัวแทนได้ ส่วนการกำกับการแสดงออกของตนและการอธิบายสาเหตุแบบเอื้อประโยชน์ตน สามารถร่วมกัน ทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากผู้ควบคุมตัวแทนมาเป็นผู้จัดการได้แต่ไม่พบว่า มีลักษณะบุคลิกภาพใดที่ทำนายการคงอยู่ในอาชีพจากตัวแทนไม่เต็มเวลามาเป็นตัวแทนเต็มเวลาได้

ญาติา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชี และการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานฝ่ายบัญชีและ

การเงินที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง พนักงานที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และศึกษาเป็นรายด้านพบว่าความก้าวหน้าและด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และระหว่าง 15,001-20,000 บาท

ชนิน ทิวรรณรักษ์ (2543 : 97-98) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป และพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมสูง ตามองค์ประกอบรายด้านค่าจ้าง ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า การควบคุมดูแล เพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบรายด้านได้แก่ ค่าจ้าง ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน มากกว่าพนักงานเพศหญิง แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการควบคุมดูแล พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าพนักงานที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบรายด้านได้แก่ ค่าจ้าง ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการควบคุมดูแล พนักงานที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี แต่ยังไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรสจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบรายด้าน ค่าจ้าง ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า การควบคุมดูแล เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานครบ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบรายด้าน ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการควบคุมดูแล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .04 และพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบรายด้าน ค่าจ้างสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานครบ 3 ปี แต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดขยายในการวิจัยโดยการประสมประสานหลายแนวคิด เพื่อทำการวิจัยให้สอดคล้องกับความพึงพอใจในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยแบ่ง 3 ด้านใหญ่ๆ คือ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาในประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้ตารางของยามาเน (Yamane, 1970 : 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 เนื่องจากจำนวนประชากรมีมากและไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีตามความสะดวก (Convenience) โดยควบคุมให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายอย่างทั่วถึงในแต่ละโซน ซึ่งเอไอเอในกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 4 โซน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาตัวแทนของเอไอเอ ช่วยกระจายแบบสอบถามให้กับสายงานที่เขาดูแล และเพื่อไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำกับผู้ที่ได้ตอบคำถามแล้ว

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบ รวมทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย

ความพึงพอใจด้านลักษณะองค์กร	จำนวน	13 ข้อ
ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน	จำนวน	15 ข้อ
ความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการ	จำนวน	7 ข้อ
รวมทั้งหมด	จำนวน	35 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามโดยรวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวทฤษฎี ผลการวิจัย และจากการสัมภาษณ์
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและ ความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขซึ่งมีข้อคำถามแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวแทนจำนวน 50 รายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในช่วงกลางเดือนกรกฎาคม 2545 และนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa-Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นขอบแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94
8. เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท อเมริกันอินเตอร์

แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ซึ่งเป็นสาขาในประเทศไทย ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปขอความร่วมมือการตอบแบบสอบถาม

2. ติดต่อผู้บริหารแผนกสื่อสารองค์กร ดิกเอไอทาวเวอร์ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือและอนุญาตในการสอบถามตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ

3. เมื่อได้รับอนุมัติจาก ผู้บริหาร แผนกสื่อสารองค์กร บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด แล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของเอไอเอที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นข้อมูลจำนวน 50 ราย ในช่วงกลางเดือนกรกฎาคม 2545 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa-Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

4. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อแจกให้กับตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

5. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคม 2545 และเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด แผนกสื่อสารองค์กร ของเอไอเอ ได้ให้ความช่วยเหลือกระจายแบบสอบถามไปยังแต่ละโซนซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 4 โซนในกรุงเทพฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทน และเจ้าหน้าที่พัฒนาตัวแทนของบริษัทเอไอเอ ช่วยกระจายให้กับสายงานที่เขาดูแล โดยให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด หลังจากนั้นผู้วิจัยติดต่อกับบริษัทเอไอเอเพื่อรับแบบสอบถามที่ตอบคำถามแล้วคืน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 400 คนในเดือนสิงหาคม 2545

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและเข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS / PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของตัวแทน โดยวิธีคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของตัวแทน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้ (Best John W. 1981: 179 –187)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t -test ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way Anova (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 หาค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะประชากรของกลุ่ม

ตัวอย่าง ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชุดรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2540 : 104)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามโดยใช้ $t - test$ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 90)

$$t = \frac{X_H - X_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา $t - distribution$
	$\bar{X}_H$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	$\bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ
	S_H^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	S_L^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ
	n_H	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนสูง
	n_L	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ได้คะแนนต่ำ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha - Coefficient$) ของ ครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	s_t^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และลักษณะการเป็นตัวแทน) โดยใช้ $t - test$ วิเคราะห์ความแปรปรวนของประชากร กลุ่ม 1 (σ_1^2) และกลุ่ม 2 (σ_2^2) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

ถ้าพบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ถ้าพบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม
ขึ้นไป ตามตัวแปร อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(One - Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 83 - 84)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
	MS_B	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	MS_W	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะองค์การ ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวเรินส์ จำกัด จำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็น ตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน โดยนำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของตัวแทน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	40.75
หญิง	237	59.25
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	32	8.00
25 – 35 ปี	140	35.00
36 – 45 ปี	174	43.50
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	54	13.50
รวม	400	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	147	36.75
สมรส	253	63.25
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	29.00
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	284	71.00
รวม	400	100.00
5. ลักษณะการเป็นตัวแทน		
เต็มเวลา	286	71.50
ไม่เต็มเวลา	114	28.50
รวม	400	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
ระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า	71	17.75
ผู้ควบคุมหน่วย	110	27.50
ตัวแทน	219	54.75
รวม	400	100.00
7. รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 30,000 บาท	137	34.25
30,001 – 50,000 บาท	103	25.75
50,001 – 70,000 บาท	51	12.75
สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป	109	27.25
รวม	400	100.00
8. อายุงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	183	45.75
มากกว่า 3 ปี – 6 ปี	94	23.50
มากกว่า 6 ปี – 9 ปี	43	10.75
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สมรสแล้ว เป็นตัวแทนแบบเต็มเวลา ตำแหน่งงานเป็นตัวแทน มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท และอายุงานไม่เกิน 3 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 6 - 9

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.25	0.45	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	4.09	0.49	มาก
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.90	0.69	มาก
รวม	4.11	0.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านลักษณะองค์กร

ด้านลักษณะองค์กร	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. กฎระเบียบและคำสั่งของบริษัท	3.87	0.76	มาก
2. ขนาดขององค์กรที่ใหญ่มีเครือข่ายทั่วโลก	4.60	0.56	มากที่สุด
3. ภาพพจน์ของบริษัท	4.56	0.60	มากที่สุด
4. ความเป็นบริษัทชั้นนำที่น่าเชื่อถือ	4.67	0.52	มากที่สุด
5. ฝ่ายบริหารมีความสามารถ	4.24	0.70	มาก
6. เป็นบริษัทประกันชีวิตของต่างชาติที่มีประสบการณ์	4.50	0.58	มากที่สุด
7. ความมั่นคงของบริษัท	4.69	0.51	มากที่สุด
8. เป็นบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีฐานะการเงินดี	4.70	0.53	มากที่สุด
9. ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายของบริษัท	4.25	0.71	มาก
10. การประชาสัมพันธ์ของบริษัทช่วยเอื้อการขาย	3.78	0.82	มาก
11. การติดต่อสื่อสารประสานงานกับบริษัท	3.43	0.88	มาก
12. การสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากบริษัท	4.05	0.72	มาก
13. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน	3.94	0.87	มาก
รวม	4.25	0.45	มาก

จากตาราง 7 พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านลักษณะองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแทนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การจัดกฎระเบียบและคำสั่งของบริษัท ฝ่ายบริหารมีความสามารถ ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายของบริษัท การประชาสัมพันธ์ของบริษัท ช่วยเอื้อการขาย การติดต่อสื่อสารประสานงานกับบริษัท การสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

และประสบการณ์จากบริษัท และผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการปฏิบัติงาน นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอลเชอร์วิสต์ จำกัด ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	3.82	0.67	มาก
2. การได้พบลูกค้าทุกสาขาอาชีพ	3.85	0.81	มาก
3. ความสะดวกสบายในการเดินทางไปพบลูกค้า	3.55	0.76	มาก
4. ไม่ต้องทำงานอยู่กับที่ในบริษัท	3.99	0.76	มาก
5. การชี้แจงให้ลูกค้าเห็นประโยชน์และความสำคัญเพื่อซื้อประกันชีวิต	4.18	0.70	มาก
6. การอธิบายชี้แจงสาระสำคัญต่าง ๆ ในกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้า	4.04	0.78	มาก
7. การช่วยเหลือจัดเตรียมหลักฐานเพื่อใช้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้ลูกค้า	3.89	0.83	มาก
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน	4.32	0.68	มาก
9. ความท้าทายของงาน	4.38	0.61	มาก
10. ความก้าวหน้าในอาชีพ	4.27	0.72	มาก
11. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	4.13	0.76	มาก
12. ได้พัฒนาบุคลิกภาพ	4.26	0.66	มาก
13. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ	4.29	0.64	มาก
14. ได้ช่วยให้ประชาชนมีหลักประกันความเสี่ยง	4.29	0.66	มาก
15. ความสนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน	4.02	0.75	มาก
รวม	4.09	0.49	มาก

จากตาราง 8 พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอลเชอร์วิสต์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านลักษณะงาน ทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ด้านรายได้และสวัสดิการ

ด้านรายได้และสวัสดิการ	X	S	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่	4.03	0.76	มาก
2. ค่าตอบแทน(คอมมิชชั่น)ที่ได้รับเหมาะสม	3.93	0.78	มาก
3. การได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย	3.95	0.87	มาก
4. การได้พาเพื่อน/คนใกล้ชิดร่วมสังสรรค์เมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย	3.85	0.85	มาก
5. คุณวุฒิต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัท	3.83	0.86	มาก
6. ความภูมิใจเมื่อได้รับเชิดชูเกียรติเมื่อทำเป้าหมายสำเร็จ	4.03	0.82	มาก
7. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการ สวัสดิการด้านต่างๆของบริษัท	3.65	0.92	มาก
รวม	3.90	0.69	มาก

จากตาราง 9 พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านรายได้และสวัสดิการ ทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 10 ถึง 27

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวแทนที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท
อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน เอไอเอ	ชาย (N = 163)			หญิง (N = 237)			t
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.28	0.42	มาก	4.23	0.46	มาก	0.97
2. ด้านลักษณะงาน	4.13	0.50	มาก	4.05	0.48	มาก	1.45
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.93	0.69	มาก	3.87	0.69	มาก	0.88
รวม	4.14	0.45	มาก	4.08	0.45	มาก	1.32

จากตาราง 10 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ทั้งเพศชาย
และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ตัวแทนที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
กัน ปรากฏผลดังตาราง 11 ถึง 13

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันเอนเทอร์เนชั่นแนล
แอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเป็นตัวแทน ประกันชีวิตของตัวแทน เอไอเอ	ต่ำกว่า 25 ปี N = 32		25 – 35 ปี N = 140		36 – 45 ปี N = 174		46 ปีขึ้นไป N = 54					
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ			
ด้านลักษณะองค์กร	4.45	0.38	มาก	4.28	0.40	มาก	4.20	0.47	มาก	4.24	0.48	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.13	0.40	มาก	4.09	0.50	มาก	4.07	0.49	มาก	4.11	0.54	มาก
ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.07	0.69	มาก	3.88	0.74	มาก	3.86	0.68	มาก	3.97	0.56	มาก
รวม	4.24	0.41	มาก	4.12	0.46	มาก	4.11	0.45	มาก	4.11	0.45	มาก

จากตาราง 11 พบว่าตัวแทนในแต่ละกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท
อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีระดับอายุต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	0.65	3.31*	0.02
	ภายในกลุ่ม	396	77.95	0.20		
	รวม	399	79.91			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.13	0.04	0.18	0.91
	ภายในกลุ่ม	396	96.92	0.24		
	รวม	399	97.05			
ด้านรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.56	0.52	1.10	0.35
	ภายในกลุ่ม	396	188.52	0.48		
	รวม	399	190.09			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.76	0.26	1.26	0.29
	ภายในกลุ่ม	396	80.49	0.20		
	รวม	399	81.25			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีระดับอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ตัวแทนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านลักษณะองค์กรแตกต่างกันในราย
คู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามระดับอายุ โดยใช้วิธี LSD
(Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในด้านลักษณะองค์กรเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	ด้านลักษณะองค์กร	4.45	4.28	4.24	4.25
ต่ำกว่า 25 ปี	4.45	-	0.17	0.25**	0.21*
25 – 35 ปี	4.28	-	-	0.08	0.04
36 – 45 ปี	4.24	-	-	-	0.04
46 ปีขึ้นไป	4.25	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะองค์กรมากกว่าตัวแทนที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมากกว่าตัวแทนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ตัวแทนที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน เอไอเอ	โสด (N = 147)			สมรส (N = 253)			t
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.24	0.39	มาก	4.25	0.47	มาก	-0.13
2. ด้านลักษณะงาน	4.03	0.44	มาก	4.12	0.52	มาก	-1.84
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.81	0.69	มาก	3.95	0.69	มาก	-1.89
รวม	4.07	0.41	มาก	4.13	0.47	มาก	-1.50

จากตาราง 14 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีสถานภาพทั้งโสด และสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ตัวแทนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน เอไอเอ	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 116)			ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (N = 284)			t
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.33	0.47	มาก	4.22	0.43	มาก	2.20
2. ด้านลักษณะงาน	4.13	0.50	มาก	4.07	0.49	มาก	1.11
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.96	0.74	มาก	3.87	0.67	มาก	1.20
รวม	4.17	0.46	มาก	4.09	0.45	มาก	1.70

จากตาราง 15 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ตัวแทนที่มีลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน เอไอเอ	เต็มเวลา (N = 286)			ไม่เต็มเวลา (N = 114)			t
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.24	0.46	มาก	4.28	0.42	มาก	-0.67
2. ด้านลักษณะงาน	4.15	0.48	มาก	3.90	0.47	มาก	4.83**
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.94	0.67	มาก	3.78	0.72	มาก	2.04*
รวม	4.15	0.45	มาก	4.02	0.44	มาก	2.60**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ตัวแทนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 17 ถึง 20

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน เอไอเอ	ระดับผู้จัดการ N = 71			หัวหน้าหน่วย N = 110			ตัวแทน N = 219		
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S	
1. ด้านลักษณะองค์กร	4.21	0.44	มาก	4.23	0.44	มาก	4.27	0.45	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	4.34	0.47	มาก	4.08	0.49	มาก	4.00	0.47	มาก
3. ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.10	0.71	มาก	3.88	0.62	มาก	3.84	0.71	มาก
รวม	4.24	0.43	มาก	4.10	0.46	มาก	4.07	0.45	มาก

จากตาราง 17 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	0.67	0.51
	ภายในกลุ่ม	397	79.64	0.20		
	รวม	399	79.91			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.03	3.01	13.15**	0.00
	ภายในกลุ่ม	397	91.02	0.23		
	รวม	399	97.05			
ด้านรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.60	1.80	3.83*	0.02
	ภายในกลุ่ม	397	186.48	0.47		
	รวม	399	190.09			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.62	0.81	4.04*	0.02
	ภายในกลุ่ม	397	79.63	0.20		
	รวม	399	81.25			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านรายได้และสวัสดิการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ตัวแทนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานและรายได้และสวัสดิการแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$ ด้านลักษณะงาน	ตำแหน่ง		
		ระดับผู้จัดการ	หัวหน้าหน่วย	ตัวแทน
		4.34	4.08	4.00
ระดับผู้จัดการ	4.34	-	0.25**	0.33**
หัวหน้าหน่วย	4.08	-	-	0.08
ตัวแทน	4.00	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ตัวแทนบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยและตำแหน่งตัวแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในด้านรายได้และสวัสดิการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	$\bar{X}$ ด้านรายได้และ สวัสดิการ	ตำแหน่ง		
		ระดับผู้จัดการ	หัวหน้าหน่วย	ตัวแทน
		4.10	3.88	3.84
ระดับผู้จัดการ	4.10	-	0.21*	0.26*
หัวหน้าหน่วย	3.88	-	-	0.05
ตัวแทน	3.84	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการมากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยและตำแหน่งตัวแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 21 ถึง 24

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันแนลเอสซีวีเอ็นส์ จำกัด จำแนกตามรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนเอไอเอ									
	ไม่เกิน 30,000 บาท		30,001 – 50,000 บาท		50,001 – 70,000 บาท		สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะองค์กร	4.25	0.44	มาก	4.24	0.47	มาก	4.23	0.46	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.90	0.47	มาก	4.05	0.48	มาก	4.32	0.46	มาก
ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.72	0.71	มาก	3.85	0.72	มาก	4.17	0.62	มาก
รวม	4.00	0.43	มาก	4.08	0.48	มาก	4.26	0.43	มาก

จากตาราง 21 พบว่าตัวแทนในแต่ละกลุ่มรายได้ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท
อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านลักษณะองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13	0.65	0.59
	ภายในกลุ่ม	396	79.52	0.20		
	รวม	399	79.91			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.99	3.66	16.85**	0.00
	ภายในกลุ่ม	396	86.06	0.22		
	รวม	399	97.05			
ด้านรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.66	4.22	9.42**	0.00
	ภายในกลุ่ม	396	177.43	0.45		
	รวม	399	190.09			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.43	1.48	7.62**	0.00
	ภายในกลุ่ม	396	76.82	0.19		
	รวม	399	81.25			

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 22 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการแตกต่างกันในรายคุใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคุ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 23 ถึง 24

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน					
รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$ ด้านลักษณะงาน	ไม่เกิน 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป
		3.90	4.04	4.14	4.32
ไม่เกิน 30,000 บาท	3.90	-	0.14*	0.24**	0.42**
30,001 – 50,000 บาท	4.04	-	-	0.09	0.28**
50,001 – 70,000 บาท	4.14	-	-	-	0.18*
สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป	4.32	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท และตัวแทนที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในด้านรายได้และสวัสดิการเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน						
รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$ ด้านรายได้ และสวัสดิการ	ไม่เกิน 30,000 บาท	30,001 – 50,000 บาท	50,001 – 70,000 บาท	สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป	
		3.72	3.85	3.86	4.17	
ไม่เกิน 30,000 บาท	3.72	-	0.12	0.14	0.45**	
30,001 – 50,000 บาท	3.85	-	-	0.02	0.32**	
50,001 – 70,000 บาท	3.86	-	-	-	0.31**	
สูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป	4.17	-	-	-	-	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนในทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 ตัวแทนที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 25 ถึง 27

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสicurันส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนเอไอเอ	ไม่เกิน 3 ปี N= 183			มากกว่า 3 ปี – 6 ปี N= 94			มากกว่า 6 ปี – 9 ปี N= 43			มากกว่า 9 ปีขึ้นไป N= 80		
	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ			ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S		$\bar{X}$	S	
ด้านลักษณะองค์กร	4.28	0.43	มาก	4.24	0.46	มาก	4.27	0.45	มาก	4.20	0.46	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.98	0.47	มาก	4.10	0.48	มาก	4.07	0.44	มาก	4.31	0.46	มาก
ด้านรายได้และสวัสดิการ	3.84	0.69	มาก	3.87	0.66	มาก	3.84	0.53	มาก	4.08	0.78	มาก
รวม	4.06	0.44	มาก	4.10	0.46	มาก	4.10	0.41	มาก	4.22	0.48	มาก

จากตาราง 25 พบว่าตัวแทนในแต่ละกลุ่มอายุงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีระดับอายุงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-VALUE
ด้านลักษณะองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.41	0.14	0.68	0.57
	ภายในกลุ่ม	396	79.50	0.20		
	รวม	399	79.91			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.18	2.06	8.98**	0.00
	ภายในกลุ่ม	396	90.87	0.23		
	รวม	399	97.05			
ด้านรายได้และสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.61	1.20	2.55	0.06
	ภายในกลุ่ม	396	186.48	0.47		
	รวม	399	190.09			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.44	0.48	2.39	0.07
	ภายในกลุ่ม	396	79.81	0.20		
	รวม	399	81.25			

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตาราง 26 พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ตัวแทนที่มีระดับอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามระดับอายุงาน โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระดับอายุงาน

อายุงาน	X ด้านลักษณะงาน	อายุงาน			
		ไม่เกิน 3 ปี	3 ปี – 6 ปี	6 ปี – 9 ปี	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป
		3.98	4.10	4.07	4.31
ไม่เกิน 3 ปี	3.98	-	0.11	0.09	0.33*
มากกว่า 3 ปี – 6 ปี	4.10	-	-	0.02	0.22**
มากกว่า 6 ปี – 9 ปี	4.07	-	-	-	0.24*
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	4.31	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ที่มีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี รวมทั้งตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี – 9 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความพึงพอใจมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทน ประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน เพื่อเป็นข้อมูลต่อบริษัทประกันชีวิตเพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารตัวแทนและทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านต่อไปนี้

- 1.1 ด้านลักษณะองค์กร
- 1.2 ด้านลักษณะงาน
- 1.3 ด้านรายได้และสวัสดิการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนใน 3 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และ อายุงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ เพื่อเสริมสร้างให้ตัวแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารตัวแทนและทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาในประเทศไทย
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาในประเทศไทย จำนวน 400 ราย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก

(Convenience) โดยควบคุมให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายอย่างทั่วถึงในแต่ละโซน ซึ่งเอไอเอในกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 4 โซน โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาตัวแทนของเอไอเอ ช่วยกระจายแบบสอบถามให้กับสายงานที่อยู่ในความดูแล และเพื่อไม่ให้มีการแจกแบบสอบถามซ้ำกับผู้ที่ได้ตอบคำถามแล้ว

3. ขอบเขตเวลาในการศึกษา โดยทำการศึกษาในช่วงเวลา เดือน กรกฎาคม- สิงหาคม 2545

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวแทนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
2. ตัวแทนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
3. ตัวแทนที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
4. ตัวแทนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
5. ลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
6. ตัวแทนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
7. ตัวแทนที่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
8. อายุงานที่เป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการตามสะดวก (Convenience) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทนและเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาตัวแทนของเอไอเอ ซึ่งช่วยกระจายแบบสอบถามให้กับสายงานที่เขาดูแล และเพื่อไม่ให้มีการแจกแบบสอบถามซ้ำกับผู้ที่ได้ตอบคำถามแล้ว เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 400 ราย จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบ รวมทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านลักษณะองค์กร จำนวน 13 ข้อ ความพึงพอใจด้านลักษณะงานจำนวน 15 ข้อ และความพึงพอใจด้านรายได้และสวัสดิการจำนวน 7 ข้อ รวมทั้งหมดจำนวน 35 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เมื่อทดสอบแล้วนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยรวมและรายด้าน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ซึ่งเป็นสาขาในประเทศไทย ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปขอความร่วมมือการตอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อผู้บริหารแผนกสื่อสารองค์กร ดิกเอไอทาวเวอร์ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด เพื่อขอความร่วมมือและอนุญาตในการสอบถามตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ
3. เมื่อได้รับอนุมัติจาก ผู้บริหาร แผนกสื่อสารองค์กร บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด แล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของเอไอเอที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นข้อมูลจำนวน 50 ราย ในช่วงกลางเดือนกรกฎาคม 2545 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการ คัดเลือกไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa-Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94
4. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อแจกให้กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
5. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ในช่วงปลายเดือนกรกฎาคม 2545 และเพื่อให้

ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด แผนกสื่อสารองค์กร ของเอไอเอ ได้ให้ความช่วยเหลือกระจายแบบสอบถามไปยังแต่ละโซนซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 4 โซนในกรุงเทพฯ โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารตัวแทน และเจ้าหน้าที่พัฒนาตัวแทนของบริษัทเอไอเอ ช่วยกระจายให้กับสายงานที่เขาดูแล โดยให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด หลังจากนั้นผู้วิจัยติดต่อกับบริษัทเอไอเอเพื่อรับแบบสอบถามที่ตอบคำถามแล้วคืน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 400 คนปลายเดือนสิงหาคม 2545

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้ และสวัสดิการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. เปรียบเทียบความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และลักษณะการเป็นตัวแทน โดยใช้การทดสอบ t-test
5. เปรียบเทียบความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) จำแนกตามตัวแปร อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน โดยใช้การทดสอบ F-test เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ) สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมด จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สมรสแล้ว เป็นตัวแทนแบบเต็มเวลา ตำแหน่งงานเป็นตัวแทน มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท และอายุงานไม่เกิน 3 ปี
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด พบว่าตัวแทน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านปรากฏดังนี้
 - 2.1 ด้านลักษณะองค์กร พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนด้านลักษณะองค์กรทั้งโดยรวมและรายข้อ

อยู่ในระดับมาก โดยรายชื่อที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีจำนวน 7 ข้อ คือ กฎระเบียบและคำสั่งของบริษัท ฝ่ายบริหารมีความสามารถ ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายของบริษัท การประชาสัมพันธ์ของบริษัท ช่วยเอื้อการขาย การติดต่อสื่อสารประสานงานกับบริษัท การสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์จากบริษัท และผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ส่วนอีก 6 ข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขนาดขององค์กรที่ใหญ่มีเครือข่ายทั่วโลก ภาพพจน์ของบริษัท ความเป็นบริษัทชั้นนำที่น่าเชื่อถือ ฝ่ายบริหารมีความสามารถ เป็นบริษัทประกันชีวิตของต่างชาติที่มี ประสบการณ์ ความมั่นคงของบริษัท เป็นบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีฐานะการเงินดี

2.2 ด้านลักษณะงาน พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านลักษณะงาน ทั้งโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2.3 ด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่าตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนในด้านรายได้และสวัสดิการ ทั้งโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับพึงพอใจมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์

จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของ ตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุงาน สรุปได้ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตัวแทนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ตัวแทนที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ จำกัด ที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ จำกัด ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะองค์กรมากกว่าตัวแทนที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมากกว่าตัวแทนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ตัวแทนที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนที่สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทน

ประกันชีวิตอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ตัวแทนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทน
 ประกันชีวิตอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่
 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ตัวแทนที่ลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ตัวแทนที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเร็นส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตำแหน่งงานพบว่า ตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวเรินส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยรวมทั้งตำแหน่งตัวแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่า ตัวแทนบริษัท อเมริกัน อินเทอร์เน็ตฯชั้นแอลเอสอาร์นส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน รายได้และสวัสดิการมากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยรวมทั้งตำแหน่งตัวแทน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ตัวแทนที่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่า ตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซูแรนส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านลักษณะงาน พบว่า ตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมากกว่าตัวแทนที่มี รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท รวมทั้งตัวแทนที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมากกว่าตัวแทนที่มี รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่า ตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนในทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนระดับอื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านรายได้และสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 อายุงานที่เป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าตัวแทนบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี รวมทั้งตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี – 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ทั้งโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ พบว่าตัวแทนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ มีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ มีการบริหาร การจัดการที่ดี เป็นผู้นำธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยที่ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 19 ปี ติดต่อกันและเป็นบริษัทประกันชีวิตเพียงแห่งเดียวในภูมิภาคเอเชียที่ได้รับการจัดอันดับความ น่าเชื่อถือในระดับสูงสุด AAA ทางด้านความมั่นคงทางการเงินจากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ (Standard & Poor's) ซึ่งเป็นสถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก เป็นเวลา 6 ปีติดต่อกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นตัวแทน ตำแหน่งงาน รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏดังนี้

2.1 ตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเพศหญิงและเพศชายมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้ดีเหมือนกัน ได้รับการยอมรับในความสามารถเท่าเทียมกัน อีกทั้งอำนาจหน้าที่และลักษณะงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ ชาลส์ เอ็น วีเวอร์ Charles N. Weaver ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความ แตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะเพศชายและเพศหญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจาก ตัวแปรต่างๆ ของความพึงพอใจ อาทิ เงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบัญชีที่ได้รับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา ปานศักดิ์ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างในระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงษ์บริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2.2 ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงษ์บริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์

แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด เป็นรายคู่ พบว่า ตัวแทนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแทนที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมากกว่าตัวแทนที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวแทนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นวัยที่เพิ่งเริ่มทำงาน จึงมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรที่เป็นบริษัทต่างชาติที่มีชื่อเสียงและมีประสบการณ์และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นองค์กรแรกในชีวิตการทำงานของตัวแทนเพราะอายุน้อย จึงมีความรู้สึกว่าได้แสดงความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน จึงพอใจมากกว่าตัวแทนที่มีระดับอายุสูงกว่า สอดคล้องกับ แนวคิดของ Harell (1964 : 260-268) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความสัมพันธ์หลายองค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทางด้านบุคคล เช่น อายุ ผู้สูงอายุจะอยู่ในกลุ่มที่มีความไม่พึงพอใจสูง รวมทั้งเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ๆ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี และสอดคล้องกับ ยุวลี ไทยเจียมอารีย์ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า อายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.3 ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตัวแทนของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ทุกคนได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสถานภาพ โสด หรือสมรส สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวลี ไทยเจียมอารีย์ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด แต่ละคนแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเหมือนกัน มีอิสระในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกัน ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกัน ดังนั้น ไม่ว่าตัวแทนของเอไอเอจะมีการศึกษาระดับใด ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญชลี ดวงแก้ว (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลาสินธุ์ จันทรจนา (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจสายตรวจชั้นประทวน-พลตำรวจ ประจำสถานีตำรวจในกองบัญชาการตำรวจนครบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจ

นครบาลธนบุรี ผลการวิจัยไม่พบว่า ตำรวจสายตรวจชั้นประทวน - พลตำรวจ ประจำสถานีตำรวจในกอง บังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2.5 ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลฮัฟวาร์ดส์ จำกัด ที่มี ลักษณะการเป็นตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทน ที่ปฏิบัติงานทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม อยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อ พิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าตัวแทนที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแทนที่ปฏิบัติงานไม่เต็ม เวลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวแทนเต็มเวลา มีความทุ่มเท ความตั้งใจ และผูกพันในงานอยู่ที่ องค์กรณ์เดียว ใน ขณะที่ตัวแทนไม่เต็มเวลา อาจต้องแบ่งปันเวลาให้กับองค์กรณ์มากกว่าหนึ่งองค์กร ทำให้มีความพึงพอใจไม่ มากเท่ากับตัวแทนเต็มเวลา ด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 แสดงว่าตัวแทนที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแทนที่ปฏิบัติ งานไม่เต็มเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ตัวแทนเต็มเวลาได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าตัวแทนไม่เต็มเวลา เนื่องจาก ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า อย่างไรก็ตาม ทั้งตัวแทนเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา ก็ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกๆด้าน

2.6 ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลฮัฟวาร์ดส์ จำกัด ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนในแต่ละ กลุ่มตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก แตก ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบ ว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านรายได้และสวัสดิ การมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่า เฉลี่ยของตัวแทนเป็นรายคู่ พบว่า ตัวแทนที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง ด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการ มากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยรวมทั้งตำแหน่ง ตัวแทน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตัวแทนที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ มักเป็นผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรณ์มาเป็น เวลานานกว่า จึงมีความเชื่อมั่นและมีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นจึงประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน มากกว่า ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแทนที่มีตำแหน่งหัวหน้างานรวมทั้งตำแหน่งตัว แทน สอดคล้องกับแนวคิดของ เรอโบ และ พอปเพิลตัน (Ribeaux and Poppleton. 1978 : 158-159) กล่าวว่า ส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ระดับตำแหน่ง โดยเห็นว่า ผู้มีตำแหน่งอยู่ใน ระดับสูงเท่าใด ยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่านั้น โดยมีโอกาสที่จะบรรลุความต้องการที่ดีกว่า และมีศักดิ์ศรีที่สูงกว่า

2.7 ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลฮัฟวาร์ดส์ จำกัด ที่มี รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัย ปรากฏว่า ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น ตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Blum and Naylor (1968) อ้างจากเสาวภาค ตีฉาจา (2529) ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆเช่น ค่าจ้าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของต่าง ประเทศ Velex (1972) อ้างจาก กิตติ จอมแบ่ง (2533) ในเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้อง

กับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าเงินของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย พบว่า เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งด้านลักษณะงานและด้านรายได้และสวัสดิการตัวแทนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะองค์กรมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายคู่ด้านลักษณะงาน พบว่า ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท รวมทั้งตัวแทนที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีรายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.8 ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลส์วอร์นส์ จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ตัวแทนที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุวดี ไทยเจียมอารีย์ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ข้าราชการประจำสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีระยะเวลารับราชการต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานไม่เกิน 3 ปี รวมทั้งตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี – 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความพึงพอใจมากกว่าตัวแทนที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแทนยังทำงานอยู่กับ องค์กรมานาน จะมีความพึงพอใจมากกว่าตัวแทนที่อายุนานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ตัวแทนที่ทำงานมานานอาจมีประสบการณ์มากกว่า มีความเชื่อมั่นในอาชีพ รวมทั้งได้รับรายได้และสวัสดิการมากกว่าเพราะประสบผลสำเร็จจากงานมากกว่า จึงทำให้ตัวแทนที่มีอายุงานมาก มีความพึงพอใจมากกว่า ตัวแทนที่มีอายุงานน้อย สอดคล้องกับ นาเกล (Nagle. 1987 : 33 – A) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีความความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการดังนี้

1. จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด มีความความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม องค์กรควร จะดำรงรักษาให้ความสนใจและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นตามความสามารถของผู้บริหารของทุกๆฝ่ายในองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนทำงานให้กับองค์กร อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและนำความสำเร็จสู่องค์กรมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานระดับสูงกว่า และตัวแทนที่มีรายได้สูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่า ตัวแทนที่มีตำแหน่งและรายได้ระดับต่ำกว่า ดังนั้น องค์กรควรจะให้คำปรึกษาแนะนำและดูแลสนับสนุนให้ ตัวแทนที่มีตำแหน่งและรายได้ระดับต่ำกว่านั้นได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถมากขึ้นโดยให้เข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น เพื่อให้ตัวแทนมีความรู้และมีประสบการณ์ ได้พัฒนาตนเองมากขึ้น เพื่อตัวแทนจะได้มีความพร้อมและสามารถที่จะเติบโตทั้งในตำแหน่งและรายได้ที่สูงขึ้น มีขวัญกำลังใจดีขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามมา และทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนไปยังเขตปริมณฑล และต่าง จังหวัด และนำผลการศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาในเรื่องการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ ของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ซึ่งอยู่ในองค์กรเดียวกัน เพื่อที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อฝ่ายบริหารจะได้ นำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบ ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- กาญจนา จันทน์ไทย. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ และปัจจัยคัดสรร ด้านสถานการณ์ กับความพึงพอใจในงานของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา พงษ์หา. (2534). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ศิลปศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดธนะการพิมพ์.
- ชลาลินธุ์ จันทรวงษา. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจสายตรวจ ชั้นประทวน-พลตำรวจ ประจำสถานีตำรวจในกองบัญชาการตำรวจ นครบาล*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินใน ธุรกิจประกันวินาศภัย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัสมิ์ชญา คันทมธูพจน์. (2540). *การขายโดยใช้พนักงานขายและสื่อการโฆษณาในธุรกิจประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2540). *สถิติวิทยาทางการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วาสนา ขัตติยวงศ์. (2540). *การศึกษาลักษณะบุคลิกภาพคัดสรรที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนขายประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- . (2542). *รู้เพื่อองเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2540). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศุภางค์ แก้วเข้ม. (2538). *แรงจูงใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิต*.
 วิทยานิพนธ์ กษ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*.
 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สงวน ช้างจันทร์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. พิษณุโลก : สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมยศ นาวิการ. (2521). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2535). *คู่มือตัวแทนประกันชีวิต*. กรุงเทพฯ : สมาคมประกันชีวิตไทย.
- สุเทพ โสहितกุล. (2542). *ประกันชีวิต 2001*. กรุงเทพฯ : อินชวรินทร์ มาร์เก็ตติ้ง.
- สมชัย เลิศอนันต์ตระกูล. (2539). *การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการประกันชีวิต ในเขต
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรสุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อรุณ รักธรรม. (2532). *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อุษณีย์ สุนทโรทก. (2538). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์
 ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite, Phillip B. (1965). *Organization Behavior*. New Jersey : Engle Wood Cliffs, Prentice
 Hall.
- Blum, M.L. and Naylor, J.G. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row.
- Best, John W. (n.d.). *Likert Method, Research in Education*. 4th ed. Eaglewood Cliffs,
 New Jersey: Prentice-Hall.
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Costley, Dan L. and Ralph, Todd. (1983). *Human Relation in Organiazation*. 2nd ed. St. Paul,
 Minnesato : West Publishing, Co.
- Dessler, Gary. (1988). *Personnel Management*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey :
 Prentice-Hall, Inc.
- Davis, Keith. (1981). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York :
 McGraw-Hall.
- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in
 Organization*. New York : McGraw - Hill Book Company.
- Frederick, Herzberg, Bernard Mansner and Babara Snyderman. (1959). *The Motivation to work*.
 New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionery of Education*. New York : McGraw Hill Book
 Company. Ghiselli and Brown. (1955). *Personal and Industrial Psychology*. New York :
 McGraw-Hill Book Company.

- Gilmer, H.B. (1966). *Industrial and Organization Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Harell, T.W. (1964). *Industrial Psychology*. Oxford : IBM Publishing Co.
- Koonz, Harold and Weihrich, Heinz. (1993). *Management : A Global Perspective*. New York : McGraw – Hill Book.
- Nagle, Karen E. Olson (1987, July). "Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators," *Dissertation Abstract Internation*. 48(1).
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- Paul, M. Muchinsky. (1976). *Psychology Applied to Work*. 3rd ed. Iowa State : Cole.
- Ribeaux, Porter and Poppleton, Stephen E. (1978). *Psychology and work*. An Introduction. London : The Macmillan Press.
- Strauss, George and Leonard, Sayles. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. New Jersey : Engle Wood Cliffs.
- Smith, Henry Clay. (1995). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Sergiovanni, Thomas J. and Carver, Fred D. (1980). *The New School Executive : A Theory of Administration*. 2nd ed. New York : Harper and Row.
- Tiffin, Joseph and McCormick, Ernest J. (1968). *Industrial Psychology*. London : George Allen and Wmvin Ltd.
- Yoder, D. (1958). *Hand Book of Personnel Management and Labor Relation*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Velez Gillermo V. (1972, September). "A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian University," *Dissertation Abstracts Internation*. 33(3).
- Yamane,Taro. (1970). *Element Sampling Theory*. London : Prentice-Hall Inc.
- <http://www.aia.co.th>
- <http://www.doi.go.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน
บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ)

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน
บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดขีดเครื่องหมาย "✓" ลงในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1.1 () เพศชาย

1.2 () เพศหญิง

2. อายุ

2.1 () ต่ำกว่า 25 ปี

2.2 () 25 – 35 ปี

2.3 () 36 – 45 ปี

2.4 () ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

3.1 () โสด

3.2 () สมรส

4. ระดับการศึกษา

4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 () ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

5. ลักษณะการเป็นตัวแทน

5.1 () เต็มเวลา

5.2 () ไม่เต็มเวลา

6. ตำแหน่งงาน

6.1 () ระดับผู้จัดการหรือสูงกว่า

6.2 () หัวหน้าหน่วย

6.3 () ตัวแทน

7. รายได้รวมค่าคอมมิชชั่นเฉลี่ยต่อเดือน

- 7.1 () ไม่เกิน 30,000 บาท
 7.2 () 30,001 - 50,000 บาท
 7.3 () 50,001 - 70,000 บาท
 7.4 () สูงกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป

8. อายุงานที่ทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต

- 8.1 () ไม่เกิน 3 ปี
 8.2 () มากกว่า 3 ปี - 6 ปี
 8.3 () มากกว่า 6 ปี - 9 ปี
 8.4 () มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อมากน้อยระดับใดในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยเขียนเครื่องหมาย “√” ลงในช่องด้านขวาที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะองค์กร					
1. กฎระเบียบและคำสั่งของบริษัท					
2. ขนาดขององค์กรที่ใหญ่มีเครือข่ายทั่วโลก					
3. ภาพพจน์ของบริษัท					
4. ความเป็นบริษัทชั้นนำที่น่าเชื่อถือ					
5. ฝ่ายบริหารมีความสามารถ					
6. เป็นบริษัทประกันชีวิตของต่างชาติที่มีประสบการณ์					
7. ความมั่นคงของบริษัท					
8. เป็นบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีฐานะการเงินดี					
9. ความชัดเจนของเป้าหมายและนโยบายของบริษัท					
10. การประชาสัมพันธ์ของบริษัทช่วยเอื้อการขาย					
11. การติดต่อสื่อสารประสานงานกับบริษัท					
12. การสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากบริษัท					
13. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน					
14. ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย					
15. การได้พบลูกค้าทุกสาขาอาชีพ					
16. ความสะดวกสบายในการเดินทางไปพบลูกค้า					
17. ไม่ต้องทำงานอยู่กับที่ในบริษัท					
18. การชี้แจงให้ลูกค้าเห็นประโยชน์และความสำคัญเพื่อซื้อประกันชีวิต					
19. การอธิบายชี้แจงสาระสำคัญต่างๆ ในกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้า					
20. การช่วยเหลือจัดเตรียมหลักฐานเพื่อใช้เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้ลูกค้า					
21. ความเป็นอิสระในการทำงาน					
22. ความท้าทายของงาน					
23. ความก้าวหน้าในอาชีพ					
24. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
25. ได้พัฒนาบุคลิกภาพ					
26. ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ					
27. ได้ช่วยให้ประชาชนมีหลักประกันความเสี่ยง					
28. ความสนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน					
ด้านรายได้และสวัสดิการ					
29. จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่					
30. คำนายหน้า(คอมมิชชั่น)ที่ได้รับเหมาะสม					
31. การได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย					
32. การได้พาเพื่อน/คนใกล้ชิดร่วมสังสรรค์เมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย					
33. อนุคุณต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัท					
34. ความภูมิใจเมื่อได้รับเชิดชูเกียรติเมื่อทำเป้าหมายสำเร็จ					
35. ขั้นตอนและความสะดวกในการขอรับบริการ สวัสดิการด้านต่างๆของบริษัท					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 5044

วันที่ ๖ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอัมภินิ ศรีสฤญโญ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพිර ลี้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด (เอไอเอ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัมภินิ ศรีสฤญโญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 5045

วันที่ ๕ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอัมภินิ ศรีสฤญโญ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัว แทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัว แทนประกันชีวิตของตัวแทน บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอัมภินิ ศรีสฤญโญ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตน์

อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – สกุล

นางสาว อัมภิณี ตรีสุภิญโญ

วันเดือนปีเกิด

1 มกราคม 2502

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2530

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2537

ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2545

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สถานที่ทำงาน

บริษัท เฮย์กรุ๊ป จำกัด

ตำแหน่งงาน

ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน