

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา : บริษัท อเมริกัน
อินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขต กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาววรรณนา เงินสยาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดวนสิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา : บริษัท อเมริกัน
อินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขต กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาววรรณนา เงินสยาม

-3 ก.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2546

๒๖๓๖๑

วรรณนา เงินสยาม. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา : บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ Semantic Differential สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต ไม่เกิน 5 ปี ลักษณะงานตัวแทนงานประจำ และพบว่า

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบ ด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ความพอใจในค่าคอมมิชชั่น ด้านค่าคอมมิชชั่นและด้านผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเปรียบกับอาชีพอื่น ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการดำรงชีพ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการสร้างฐานะ ด้านความพอใจในรางวัลท่องเที่ยว ด้านมีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ด้านความพอใจในรางวัลเกียรติยศ ด้านค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว ด้านรายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น ด้านค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้านความมั่นคงในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต ด้านความมีเกียรติของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านรายได้ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านความสะดวกสบายของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ด้านความ

สบายใจของการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ยกเว้นด้านการยอมรับและยกย่องของ
อาชีพตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

3. ปัจจัยด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ปัจจัยด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปอยู่ในระดับมาก
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในด้านอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
และด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
6. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพ
ตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกันที่
ระดับนัยสำคัญ .05
7. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจ ในด้านความพอใจใน
อาชีพตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญ
8. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ในด้านความพอใจใน
อาชีพตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญ
9. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตต่างกันมี
ความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพ
ตัวแทนประกันชีวิตต่อไป โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05
10. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความพอ
ใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป โดย
รวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05
11. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเดือนในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่าง
กันมีความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และด้านคาดว่าจะ
ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
12. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอ
ใจในด้านอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและด้านคาดว่าจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป
โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05
13. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่าง
กันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และด้านคาดว่าจะ
ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
14. ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกัน
ชีวิตมีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญ .01

15. ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจที่ระดับนัยสำคัญ .01

FACTORS CONTRIBUTING TO SATISFACTION OF LIFE INSURANCE'S AGENTS A
CASE STUDY OF AMERICANINTERNATIONAL ASSURANCE CO.,LTD. IN BANGKOK
METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
MISS WANTANA HGERNSAYAM

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
April 2003

Wantana Hgernsayam. (2003). ***Factors contributing to satisfaction of life insurance's agents A case study of Americaninternational assurance Co.,Ltd.*** Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc.Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of the research is to study demographic and factors of successfulness of the Insurance Representatives which effects to their satisfaction. Included others benefits which effects to their satisfaction. Based on a sampling size of 400 of the Insurance Representatives of AIA in Bangkok. The tools of research of Semantic Differential questionnaire. By using the ratio level, and statistics for analyzing of the data. Statistics for analyses the data are Numeric distribution, Percentage, Mean, and Standard Deviation. Analyses the differentiate by using One Way ANOVA and Pearson Correlation Coefficient.

The result found the Insurance Representative are women more than men. They have most 31-40 years old and married. The highest education is bachelor degree and work experience not over 5 years.

Considered the Full time Insurance Representatives found that :

1. The satisfaction factors of commission to be Insurance representatives are satisfied in very good level which consist of Satisfaction of commission and benefit compare with other carrier, cost of living, growth, traveling, provident fund to be insurance representatives, social honor, enough for family expenses, income more over other carrier and wealth.

2. The satisfaction factors of carrier growth to be insurance representatives are satisfied in good level which consist of confident, social admire, honesty, growth, income, opportunity to promotion and successfulness, comfortable and happy. Except admire and appreciation to be insurance representative.

3. The satisfaction factors to be insurance representatives carrier is satisfied in very good level.

4. The opportunity to continue be the insurance representative factor is high level.

5. The different sex have different level of satisfaction without the statistical value.

6. The different age have different level of satisfaction within the statistical value 0.05.

7. The different married status have different level of satisfaction without the statistical value.

8. The different education have different level of satisfaction without the statistical value.

9. The different work experience have different level of satisfaction within the statistical value 0.05.

10. The different carrier have different level of satisfaction and the opportunity in the future to continue be the Insurance Representative within the statistical value 0.05.

11. Insurance representative who had different income had different satisfaction of overall factors to continue being in this carrier without the statistical level.

12. Insurance representative who had different successful of buying insurance to customer had different satisfaction of overall factors to continue being in this carrier within the statistical level at .05

13. Insurance representative who had different years of service had different satisfaction overall factors to being in this carrier without the statistical level.

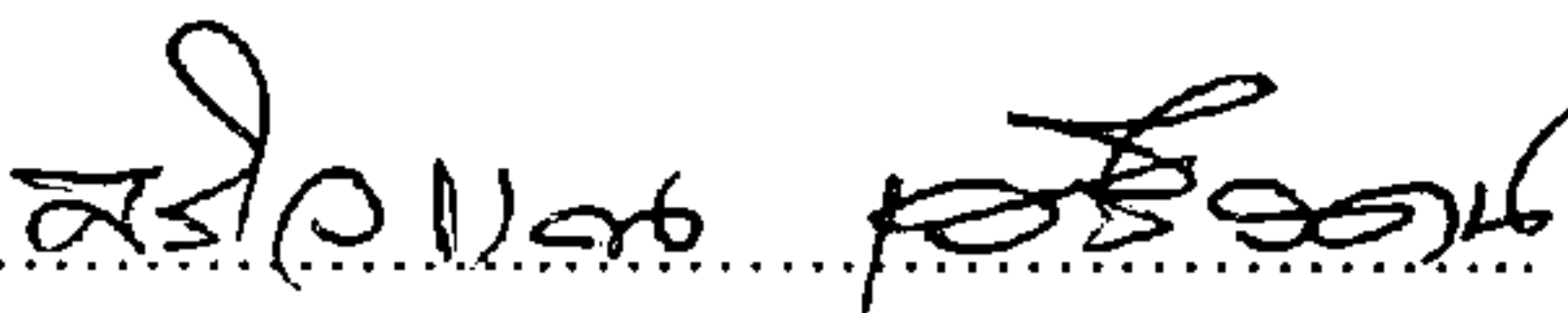
14. The psychological effects to factors of carrier growth related to satisfaction of the Insurance Representatives within statistical value 0.01.

15. The psychological effects to benefit factor of insurance representative which related to the satisfaction within statistical value 0.01.

In general it can be summarized that the difference factors are different level of satisfaction. It is therefore necessary to consider and improve methods for each factors. Training and education should be given to increase knowledge and understanding of Insurance Benefit. In order to obtain the highest efficiency, Insurance Company should be given opportunities to express opinions in the improvement of Commission and benefits.

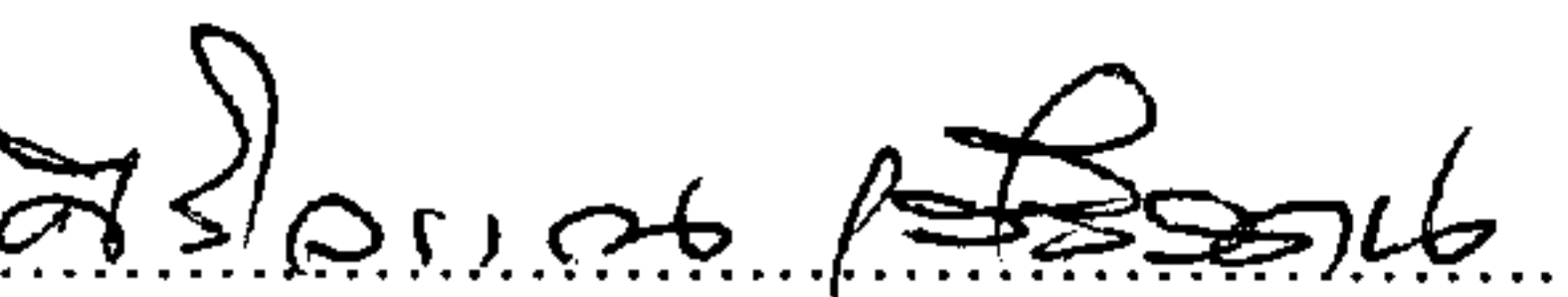
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

..........

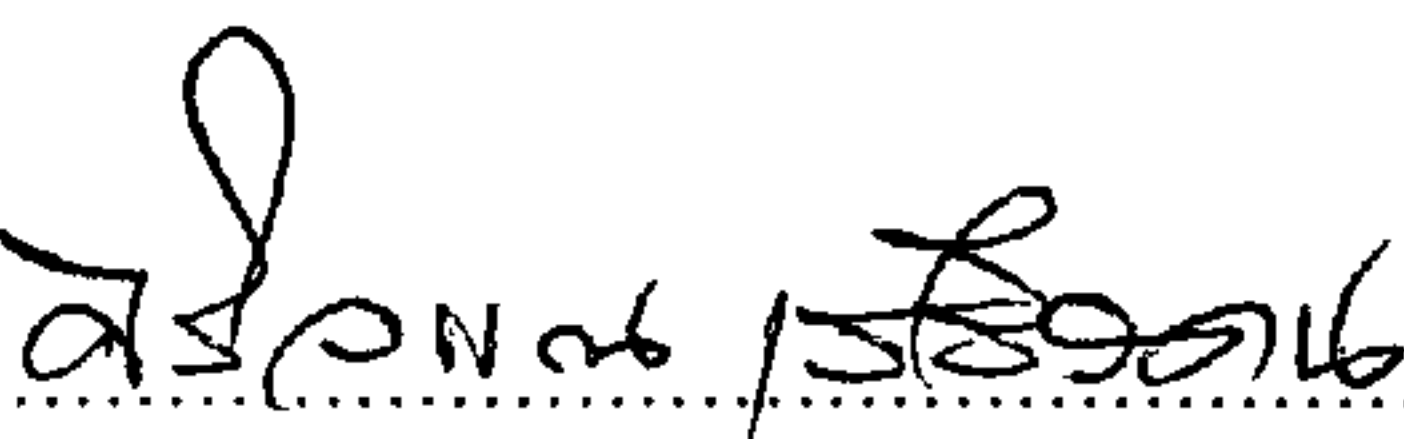
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

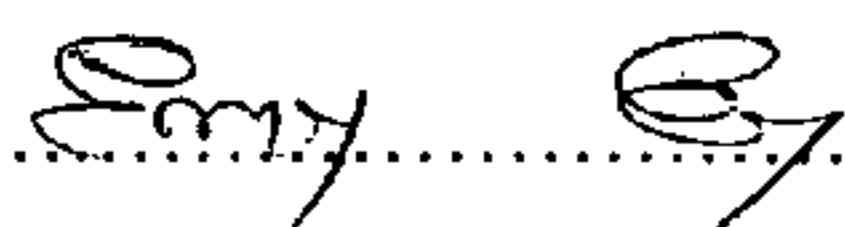
..........

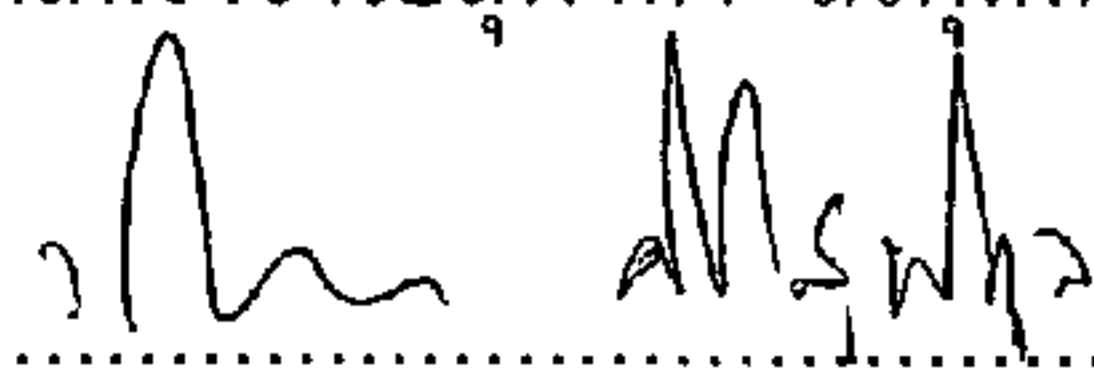
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.......... ประธาน

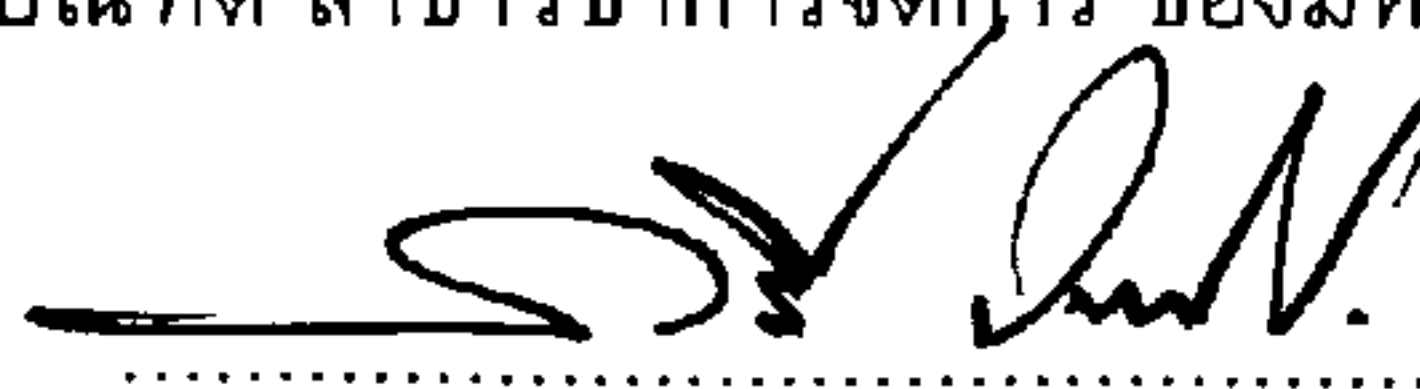
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.......... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.......... กรรมการ

(อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.......... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 2 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง และ อาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ประชีพ ชูพันธ์ ผู้เป็นแรงใจให้ผู้วิจัย ก้าวมาถึงจุดนี้ ขอขอบพระคุณ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนตชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัยโดยใช้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนตัวแทนประกันชีวิตทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณคุณสมชัย พลอดโปร่ง เจ้าหน้าที่บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนตชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด ที่ได้กรุณาช่วยเหลือ สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สมาคมประกันชีวิตไทยทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ และอนุเคราะห์ข้อมูล จนได้ ข้อมูลที่สมบูรณ์ต่องานวิจัย กราบขอขอบพระคุณ อาจารย์สมชาย อรุณรุ่งรัมย์ ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ในการประมวลผลข้อมูลให้แก่ผู้วิจัย

กราบขอขอบพระคุณ คุณวิบูลย์ นครจารุพงศ์ ที่ได้อนุเคราะห์คำแนะนำในการเขียน Abstract ให้แก่ผู้วิจัย กราบขอขอบพระคุณแม่บุญพา คุณพ่อประโลม เงินสยาม ผู้ให้ชีวิตให้การศึกษา และขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ๆ และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือ เป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอหมอบบูชาคุณ บิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

วรรณา เงินสยาม

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	5
สมมุติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน	10
ส่วนประกอบของค่าตอบแทนสามารถ	11
ปัจจัยที่มีผลต่อค่าตอบแทน	11
นโยบายการจ่ายค่าตอบแทน	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในอาชีพ	12
ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน	13
ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน	13
ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน	14
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตในประเทศไทย	14
วิวัฒนาการของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย	15
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์ันส์จำกัด	17
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต	18
บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต	19
กลยุทธ์การบริหาร สรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต	19
แนวทางและการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิต	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	24
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	25
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
	สังเขปความมุ่งหมาย ~~สมมุติฐาน~~ และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	73
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	76
	อภิปรายผล.....	84
	ข้อเสนอแนะ.....	86
	บรรณานุกรม.....	88
	ภาคผนวก.....	91
	ภาคผนวก ก.....	92
	แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	93
	ภาคผนวก ข.....	96
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	97
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุเมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น.....	34
3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้เมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น.....	35
4 แสดงจำนวนค่าร้อยละของความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนเมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น.....	35
5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตเมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น.....	36
6 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนของ ตัวแทนประกันชีวิต.....	37
7 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน.....	38
8 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน.....	41
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนระหว่าง ชายและหญิง.....	42
10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ของความพึงพอใจของ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน.....	43
11 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ของตัวแทนประกันชีวิต.....	44
12 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกัน ชีวิตต่อไปของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน.....	45
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way-ANOVA)ของความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน.....	46
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน ประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	47
15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน ประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	48
16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	49
17 การเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน ประกันชีวิตต่อไป ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	50
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ระหว่างตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำ และนอกเวลา.....	51
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน ประกันชีวิตแตกต่างกัน.....	52
20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนระหว่างตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำ และนอกเวลา.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน ประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน.....	54
22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต.....	55
23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต.....	64

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ คนเราต้องเผชิญกับภัย ภัยอันตรายต่างๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะการเสี่ยงภัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากมลภาวะเป็นพิษ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ และภัยสลดสยองที่เกิดจากการประสพอุบัติเหตุต่างๆ ประการซึ่งเกิดขึ้น ไม่เว้นแต่ละวันและตราบใจที่มนุษย์เรายังเอาชนะภัยเหล่านี้ไม่ได้ก็ย่อมต้องเกิดความหวาดกลัว อันเป็นสัญชาตญาณของมนุษย์อยู่เพราะไม่แน่ว่าภัยจะเกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว เมื่อใดซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าครอบครัวก็ย่อมเป็นผู้ที่มีความห่วงใยบุคคลและสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น เพราะปัจจุบันนี้เหตุการณ์ผันแปรไม่แน่นอนในขณะเดียวกันในวันข้างหน้าก็ยังไม่ทราบได้ว่าเคราะห์กรรม อันมนุษย์หลีกเลี่ยงไม่ได้จะเกิดขึ้นกับตนเมื่อใด มนุษย์ผู้มีความฉลาดคาดการณ์ไกล ไม่ประมาทย่อมจะเตรียมตัวไว้ก่อนล่วงหน้าก่อนที่จะภัยจะมาถึงตน โดยคณะบุคคลซึ่งตกอยู่ในภัยประเภทเดียวกันได้คิดเสียสละสะสมเงินไว้คนละเล็กละน้อยจนได้เป็นเงินก้อนใหญ่ จำนวนหนึ่งและเมื่อหากมีภัยภัยอันตรายเกิดขึ้นแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งในหมู่คณะนั้นก็จะได้รับการบรรเทา ช่วยเหลือความเสียหายจากเงินที่ช่วยกันสะสมไว้ ดังนั้นมนุษย์ยังคงเอาชนะภัยธรรมชาติไม่ได้ หลีกเลี่ยงความตายไม่พ้นบุคคลผู้มีความหวาดกลัวความตายจะเกิดขึ้นกับตน และทำให้ครอบครัวเดือดร้อนเพราะขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูต่อไปจึงมาเสี่ยงภัยร่วมกัน โดยการสะสมเงินไว้ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมจากภัยที่คาดการณ์ไว้ก่อนนั้น เพื่อความปลอดภัยและมั่นคงของตนเองและครอบครัวซึ่งธุรกิจที่จะบรรเทาความเดือดร้อนและมีความมั่นคงได้คือธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจที่จะช่วยลดการเสี่ยงภัย ของมนุษย์ไปได้เพราะอาจมีปัญหามากมายที่ทำให้รายได้ต้องหยุดลงขณะใดขณะหนึ่ง เช่น การมรณกรรม ความชรา และการทุพพลภาพ ฯลฯ แต่ในชีวิตของบุคคลทั่วไป การสูญเสียรายได้จะได้รับการชดเชยจากการประกันชีวิต การประกอบธุรกิจประกันชีวิต จะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องขึ้นอยู่กับตัวแทนประกันชีวิต ในอันที่จะทำให้เป้าหมายของบริษัทประกันชีวิตสำเร็จหรือล้มเหลวได้ก็ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการพูดชักชวนและจูงใจลูกค้าทำประกันชีวิต ตลอดจนดูแลหลังจากที่ลูกค้าซื้อประกันจากบริษัทและช่วยอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้ามีปัญหา ด้วยความประทับใจและมีคุณภาพในการบริการลูกค้าของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทฯ จึงเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้บริษัทฯ เจริญก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคง

บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต จึงมีความสำคัญมากต่อกระบวนการพิจารณารับประกัน เพราะสิ่งสำคัญอันดับแรกของการพิจารณารับประกัน คือ ข้อมูลของผู้เอาประกันซึ่งตัวแทนต้องชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้เอาประกัน ทราบว่าเขามีหน้าที่แถลงความจริงให้กับบริษัทรับทราบข้อมูลด้วย ตัวแทนประกันชีวิตจึงทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทที่ใกล้ชิดกับผู้เอาประกันมากที่สุด บรรดาลูกค้าของบริษัทประกันชีวิตที่มาซื้อประกันเป็นบุคคลที่มีภูมิหลังต่างกันไม่ว่าจะเป็นฐานะทางการเงิน การศึกษา อาชีพ ซึ่งย่อมทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านการสื่อสาร การทำความเข้าใจและความต้องการแต่ตัวแทนประกันชีวิตก็มีหน้าที่ที่จะต้องบริการให้ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ฉะนั้น ภาระกิจที่ยิ่งใหญ่ของตัวแทนประกันชีวิตคือ การให้ข้อมูลและการสื่อสารกับลูกค้าได้ตามเป้าหมาย ธุรกิจประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ในการดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบันต่างตระหนักถึง ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต โดยศึกษากรณี บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตรายใหญ่ของโลก ก่อตั้งมานานเกือบ 83 ปี (พ.ศ. 2462) โดยมีตัวแทนประกันชีวิตประมาณร้อยละ 65 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของตัวแทนมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป และจากการดำเนินงานด้านประกันชีวิตในปัจจุบันพบว่าบริษัทฯ สามารถบริหารตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างรายได้ให้กับตัวแทนประกันชีวิตและบริษัทได้ ตามเป้าหมายและนโยบายที่วางไว้ ความสำเร็จดังกล่าวขึ้น อยู่กับปัจจัยหลายประการเช่น ทีมบริหารตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนที่ตัวแทนจะได้รับ หัวหน้าหน่วยตัวแทนฐานะทางการเงินของบริษัทที่มั่นคง ชื่อเสียงของบริษัท และที่สำคัญที่สุดคือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความมุ่งมั่น ทุ่เม่ เี่ยสละ และพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้การปฏิบัติงานของตัวแทนมีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจ ให้กับตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งที่นำศึกษา เนื่องจากความพึงพอใจของ ตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อความสำเร็จของบริษัท หากตัวแทนประกันชีวิตเกิดความไม่พอใจ ก็จะทำให้คุณภาพของการปฏิบัติงานด้านตัวแทนลดลงด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อบริษัท ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับ ตัวแทนประกันชีวิต ของ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหารบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้าง ด้านความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตต่อไปให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างของค่าตอบแทนให้เหมาะสม ตลอดจนนำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้าง ความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต ในด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป (ข้อมูลเรื่องอายุ : ที่มาฝ่ายทะเบียนตัวแทน

กรมการประกันภัย 1 เมษายน 2545) ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 8,785 คน (ข้อมูล 1 ม.ค. - 31 ธ.ค. 2544 : ที่มากรมการประกันภัย)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์อินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เอาประกัน โดยจำแนกได้ดังนี้

3.1 เพศ

3.1.1 ชาย

3.1.2 หญิง

3.2 อายุ

3.2.1 20 - 30 ปี

3.2.2 31 - 40 ปี

3.2.3 41 - 50 ปี

3.2.4 51 - 60 ปี

3.2.5 60 ปีขึ้นไป

3.3 สถานภาพสมรส

3.3.1 โสด

3.3.2 สมรส

3.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

3.4 ระดับการศึกษา

3.4.1 ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

3.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3.4.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส.

3.4.4 ระดับปริญญาตรี

3.4.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

3.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต

3.5.1 ไม่เกิน 5 ปี

3.5.2 6 - 10 ปี

3.5.3 10 ปีขึ้นไป

3.6 ลักษณะงานตัวแทน

3.6.1 งานประจำ

3.6.2 งานนอกเวลา

3.7 รายได้จากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อเดือน

3.8 ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน

3.9 จำนวนระยะเวลาที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด

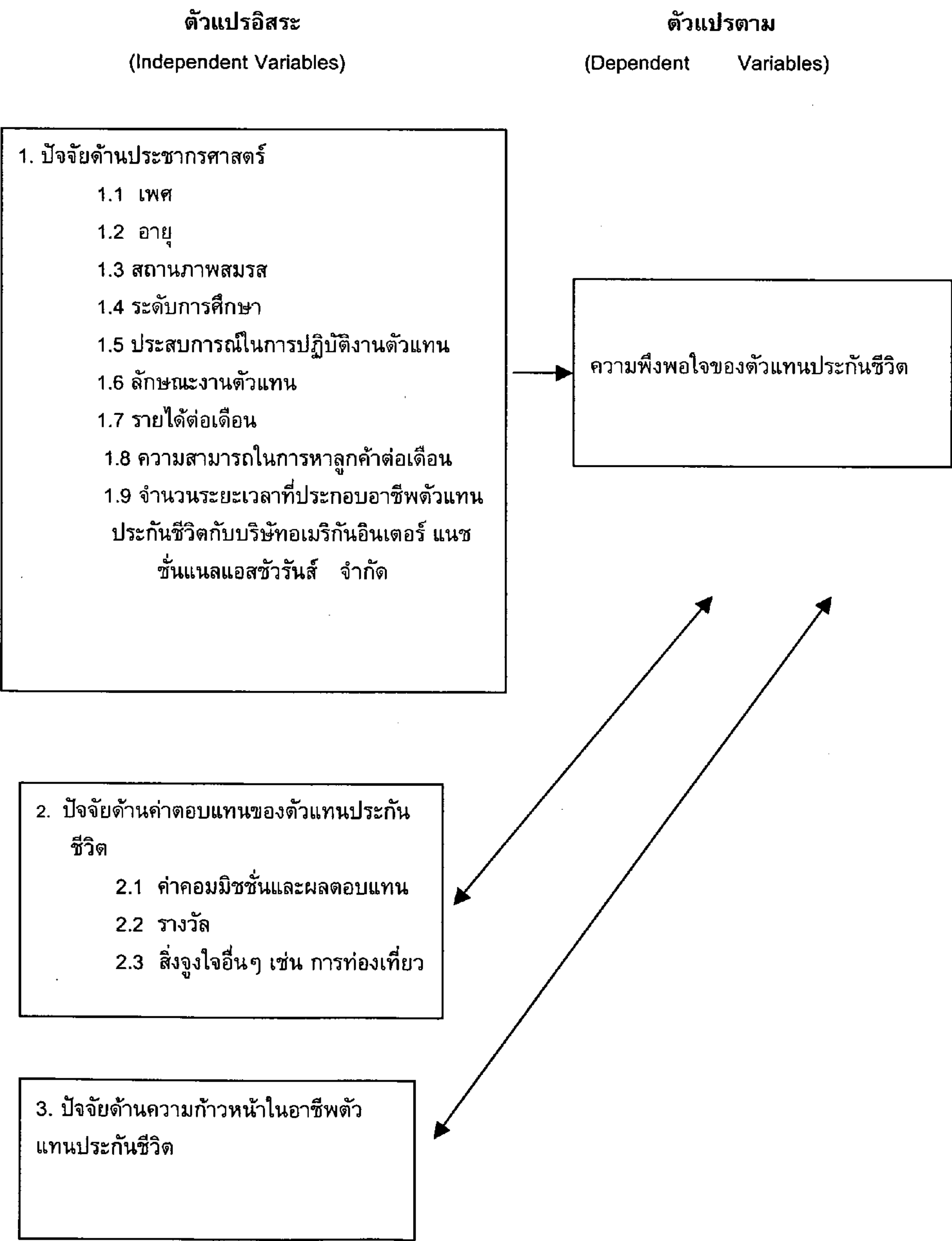
4. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัย หมายถึง เหตุอันเป็นทางให้เกิดผล, หนทาง เช่นการศึกษาปัจจัยให้เกิดความรู้ ความสามารถ คำว่า “ปัจจัย” กับคำว่า “เหตุ” มักใช้แทนกันได้ (พจนานุกรมศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525-2539)
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของตัวแทนประกันชีวิต ในเรื่อง เพศ, อายุ, การศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้
3. ปัจจัยด้านการสร้างความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดผลด้านใดด้านหนึ่งอันเนื่องมาจากสิ่งดังกล่าว ปัจจัยจะเป็นสิ่งที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต
4. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล ปกติบุคคลจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ คือเงินเดือน ค่าจ้าง รางวัล
5. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่บริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท
6. บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทที่ขายประกันชีวิตและประกันสุขภาพในรูปแบบของสัญญาแบบหักกรมธรรม์ประกันชีวิตสามัญรายบุคคลและกรมธรรม์ประกันชีวิตหมู่
7. ความมั่นคงในอาชีพตัวแทน หมายถึง การมีหลักประกันที่แน่นอนในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตสามารถวัดได้จากค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับ
8. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง โอกาสที่ตัวแทนประกันชีวิตจะได้รับจาก บริษัท ในเรื่องการปรับระดับตำแหน่งของตัวแทนประกันชีวิตตามผลงานที่ทำได้ อันเป็นการแสดงถึงความสำเร็จของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ มีกรอบและแนวคิดดังนี้



สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
3. ปัจจัยค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในอาชีพ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นิยามคำว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้น นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

โวลแมน (Volman.1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542:728) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542:133) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527:7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลการจูงใจให้มนุษย์ทำงานโดยจะออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจที่ตนทำงานมากซึ่งจะได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดีซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบให้ผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

อำนาจ แสงสว่าง (2544:88) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหรือจากประสบการณ์ในงานบุคคล

ล็อก (Lock.1976 :1300) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหรือจากประสบการณ์ในงานของบุคคล

โยเดอร์ (Yoder.1959) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

เวียร์ช และคุนซ์ (Weirich and koontz. 1993 : 465) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า คือ ความรุนแรงของความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการเป็นสิ่งที่เร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

สมิทธิ์ (Smith.1995) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น โดยสรุปแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งได้รับความตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจจนเกิดความพึงพอใจทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจมีหลายประการ ดังนี้

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 552 – 553) กล่าวว่า การที่บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น คือการที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเหล่านี้ คือ

1. ค่าจ้างแรงงานที่ได้รับคุ้มค่างับค่าเหนื่อยและความคิดให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำบางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน
3. เพื่อนร่วมงานที่ดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการที่มีความยุติธรรมและเป็นกันเองจะทำให้ได้รับความก้าวหน้า
5. ความมั่นคงในงานถ้างานที่ทำมั่นคง คนจะตั้งใจทำงานเพราะจะทำให้ได้รับความก้าวหน้า
6. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
7. ประชาธิปไตยในงาน คือ ต้องการมีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่ชอบถูกกดขี่บังคับ
8. ความเป็นระเบียบ ทุกคนต้องทำงานตามระเบียบที่วางไว้ ผิดถูกลงโทษ ทำดีก็ได้รับคำชม
9. สิ่งแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม เช่น สภาพห้องทำงาน สี แสง ไป ความร้อน ห้องน้ำ

กิลเมอร์ (Gilmer.1967 : 380 - 384) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัยทางด้านกายภาพในการทำงาน
2. การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานมีชื่อเสียงและมีระบบบริหารจัดการที่ดี
4. ค่าจ้างหรือเงินเดือน เป็นตัวจูงใจและเป็นสิ่งตอบแทนหรือรางวัลสำหรับการปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน (งานมีอิสระและไม่ซ้ำซาก)
6. การควบคุมบังคับบัญชาที่ดี
7. ลักษณะทางสังคม (การปรับตัวเข้ากับสังคมและเพื่อนร่วมงาน)
8. การติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ
9. สภาพการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น แสง เสียง และอื่นๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล เป็นต้น

สมพงศ์ เกษมสิน (2520 : 403 – 406) กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการคล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน
- 2.ความพอใจในการทำงานจะทำให้มีความสุขและผลงานจะออกมาดีกว่าทำงานตามหน้าที่
- 3.โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้มีกำลังใจฝ่าอุปสรรคเพื่อการปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ

4. การยกย่องนับถือ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรม มีความสำคัญทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน
7. ความเสมอภาค คือ ความมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ หรือเล่นพวก
8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน มีการพูดจากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ
9. การยอมรับนับถือจากสมาชิกองค์กร จะทำให้มีกำลังใจและมีความสุขในการทำงาน
10. ความพอใจในสภาพการทำงาน ทางด้านสภาวะแวดล้อมและสภาพของงาน

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guilford & Gray. 1970) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
4. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิประโยชน์ต่างๆ

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormick. 1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดตามความคิดของมาสโลว์ ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคง และปลอดภัยเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ในขั้นแรกแล้วก็ จะต้อง ความมั่นคงในตนเองและทรัพย์สิน

3. ความต้องการทางด้านสังคม เมื่อมีความต้องการทางกายภาพและความปลอดภัยแล้ว คนก็ต้อง การที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นต้องการสถานภาพทางสังคมให้เป็นที่ยอมรับ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการมีฐานะเป็นที่ยอมรับในสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการ การขั้นสูงสุด ของมนุษย์เมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่ มากนัก

เฮอ์เบอร์ก และคณะ (Herzberg, et al. 1966) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัย สุขอนามัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในงาน ปัจจัยสองอย่างมีดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ทำงานแก่งัดกร

2. ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่หรือเครื่องช่วยคำจุนป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ใช่เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างกัน เงินเดือนค่าจ้าง สถานภาพการทำงาน เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างนิยามศัพท์ และประกอบกรอบอภิปราย พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจ จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งหมดนี้ถือเป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็น อย่างมากนั่นคือหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจก็จะทำให้ความสำเร็จในการ ทำงานเป็นไปได้อย่างดั่งนั้นควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเหล่านี้ด้วย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทน

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ (2541:238-239) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึงการให้ผลประโยชน์ทาง เศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรให้แก่บุคคล การเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล ปกติบุคคลจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทนใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. เงินเดือน

2. ค่าจ้าง

สมชาย หิรัญกิตติ (2542 : 245) กล่าวว่า การจ่ายค่าตอบแทน เป็นรางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้ รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น

ลักษณะการจ่ายค่าตอบแทนมี 2 แบบ

1. การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปเงินสดโดยตรง เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน ค่านายหน้า และโบนัส ให้แก่พนักงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ 2 วิธี ดังนี้

1.1 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น

1.2 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามผลการปฏิบัติงาน

2. การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม

ส่วนประกอบของคำตอบแทนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. คำตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน คำตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นคำตอบแทนตามปกติที่ทำให้แก่บุคคล เนื่องจากผลการปฏิบัติงานโดยตรงที่บุคคลกระทำให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2. คำตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน คำตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคคล เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน คำตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคคล เพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินเดือนตอบแทนเมื่อสิ้นปี หรือที่เรียกว่า โบนัส ส่วนแบ่งกำไร ส่วนแบ่งผลผลิต เป็นต้น

3. คำตอบแทนพิเศษ คำตอบแทนในลักษณะนี้จะให้แก่บุคคลที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน หรือเงินตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานบางประเภท เป็นต้น

4. ผลประโยชน์ ผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรให้แก่บุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร การจ่ายค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ในการให้คำตอบแทน มี 3 ประการ

1. ดึงดูดบุคลากร
2. บริหารต้นทุน
3. จูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อคำตอบแทน แบ่งได้ 2 ลักษณะ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน คำตอบแทนเป็นผลประโยชน์ที่องค์กรให้แก่พนักงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของเขา การจ่ายคำตอบแทนที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่การกำหนดคำตอบแทนต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ดังต่อไปนี้

1.1 ค่างานเปรียบเทียบ การจ่ายคำตอบแทนต้องมีความยุติธรรมตามหลักการที่ว่างานเท่ากันโดยที่งานแต่ละชนิดจะต้องนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อทำการประเมินค่างานและกำหนดคำตอบแทนให้แก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดความเสมอภาคและความยุติธรรมกับบุคลากรทุกคน ในองค์กร

1.2 การปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการจ่ายคำตอบแทนให้แก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สมควรที่จะได้รับคำตอบแทน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ การปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในอนาคต

1.3 อายุโส ระยะเวลาที่บุคคลปฏิบัติงานเป็นเครื่องแสดงถึงความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี และความผูกพันที่เขามีต่อองค์กร ซึ่งหลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการนำปัจจัยนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาคำตอบแทน เนื่องจาก ต้องการที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างซื่อสัตย์และเป็นระยะเวลายาวนาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่ร่วมงานกับองค์กรให้ทุ่มเทความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

1.4 ประสบการณ์ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมของบุคคล จะเห็นได้ว่าประสบการณ์มีส่วนชี้ว่าบุคคลมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในงานนั้นเป็นอย่างดีและสามารถปฏิบัติงานได้จริงเพราะเขาได้ลงมือปฏิบัติงานนั้นตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา นอกจากนี้ประสบการณ์ยังเสริมสร้างความรอบคอบความเข้าใจปัญหาความกลั้วัดตัดสินใจ และความมั่นคงในอารมณ์เนื่องจากได้ผ่านเหตุการณ์ต่างๆมาแล้วในอดีต

1.5 ความสามารถ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในทุวงการว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ แต่ละองค์กรจึงมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีศักยภาพ

ภาพในการพัฒนาสูง ดังนั้นในการพิจารณากำหนดค่าตอบแทนจะต้องสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถให้ร่วมงานได้

1.6 ปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง ความขัดแย้งภายใน เป็นต้น

2. ปัจจัยแวดล้อม มีดังต่อไปนี้

2.1 ระดับค่าจ้างทั่วไป การกำหนดอัตราค่าตอบแทนของแต่ละองค์การจะมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าตอบแทนของธุรกิจในลักษณะเดียวกันที่อยู่ในตลาดแรงงาน หรือองค์การอาจจะกำหนดอัตราค่าตอบแทนขึ้นมาเอง แล้วปรับอัตราค่าตอบแทนเมื่อถึงช่วงระยะเวลาหนึ่ง ค่าตอบแทนอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน

2.2 ศักยภาพการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การ โดยทั่วไปองค์การที่มีความมั่นคงและมีรายได้สูงย่อมมีความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานมากกว่าองค์การที่เพิ่งเริ่มก่อตั้ง

2.3 ค่าครองชีพ ค่าครองชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาค่าตอบแทน เนื่องจากค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีพของบุคลากร ดังนั้นในการให้ค่าตอบแทนควรมีความเหมาะสมในการดำรงชีพของบุคลากร

2.4 องค์การด้านแรงงาน องค์การที่จะช่วยในด้านการต่อรองเรื่องค่าตอบแทนให้กับพนักงานหรือบุคลากรในองค์การ

2.5 อิทธิพลของภาครัฐ เป็นองค์การที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการกำหนดค่าตอบแทนขององค์การและสามารถจูงใจบุคลากรในการทำงานได้

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนทำได้ดังนี้

1. การกำหนดค่าตอบแทนให้ต่ำกว่าอัตราปกติทั่วไป
2. การกำหนดค่าตอบแทนในระดับเดียวกับอัตราทั่วไป
3. การกำหนดอัตราค่าตอบแทนให้สูงกว่าอัตราทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในอาชีพ

ความหมายของคำว่ามั่นคง

นิยามคำว่าความมั่นคง (Security) นั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จำนง สมประสงค์ (2514: 330) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าเขาจะได้รับการคุ้มครองป้องกัน มิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้โดยง่ายไม่ว่าจะเกิดจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ ให้ออกจากงานอย่างไรเหตุผลหรือเหตุผลอื่นๆ นอกจากนั้นยังมีความหมายถึง มั่นคงหลังจากออกจากงานอีกด้วย และรวมถึงการต้องมีเสถียรภาพ

อมร รักษาสัตย์ (อ้างในดำเนียร เลขะกุล. 2513 :8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกมั่นคง (Sense of Security) หมายถึง สภาพหรือความรู้สึกว่าปราศจากความกลัว ความระมัดระวัง และภัยอันตรายต่างๆ ความปลอดภัยหรือความรู้สึกปลอดภัย ไม่มีสิ่งน่าสงสัยและความแน่ใจ

อัมพร อุทกขังกร (2514 : 325) ได้ให้นิยามไว้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง หลักประกันว่าทุกเวลาที่คนยังทำงานดี มีความประพฤติดี บุคคลนั้นก็จะสามารถยึดอาชีพที่ตนประกอบอยู่ และมีความก้าวหน้าตามโอกาส สามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะครบเกษียณอายุ

นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533 : 22) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างให้มองเห็นได้เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกัน และการได้รับหลักประกันทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กรไปแล้วด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างนิยามศัพท์ และประกอบกรอบอภิปราย พอสรุปได้ว่าความมั่นคงในอาชีพ เป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอนมีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้ สวัสดิการที่สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้อย่างเป็นธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน และสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ

ประเภทของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงานเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างผลผลิตให้กับกิจการได้เป็นอย่างดี การแบ่งประเภทของความมั่นคงในการทำงาน แบ่งได้ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน หมายถึง การถูกยุบหรือเลิกจ้างหรือให้ออกจากงานง่ายหรือยากแค่ไหน
2. ความมั่นคงในเงิน หมายถึง รายได้จากการประกอบอาชีพรวมทั้งเงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูลอื่นๆ นั้นเพียงพอแก่การครองชีพหรือไม่

ความสำคัญของความมั่นคงในงาน

ในการบริหารงานบุคคล ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในองค์กรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการนำธุรกิจให้ไปสู่ความสำเร็จอย่างยิ่ง อัมพร อุทธรังกร (2514 : 328-329) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้ว จะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียงย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน บุคคลแต่ละคนที่ทำงานจะมีความมุ่งหมายต่างกัน บางคนอยากทำงานจนถึงตำแหน่งสูงสุดบางคนหวังจะได้เงินเดือนมาเลี้ยงครอบครัว บุตร ภรรยา บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายอะไรก็ตาม หากงานนั้นไม่มีความมั่นคงหรือทำงานไม่เป็นสุข หรือไม่มีอิสระแก่ตนต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลาฐานะของลูกจ้างก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น เงินเดือนดีรวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วยในบรรดาสิ่งเหล่านี้ได้รับการวิจัยและทดสอบกับว่าคนงานต้องการสิ่งใดมากที่สุดปรากฏว่าความมั่นคงในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่นๆ

2. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญดีขึ้น ขวัญของลูกจ้างเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานลูกจ้างก็ลูกจ้างก็เช่นเดียวกันผลงานที่ได้รับจากผู้ที่มีขวัญเสียย่อมสู้คนที่มีความดีไม่ได้ถ้าลูกจ้างต้องหวาดระแวงอยู่เสมอว่างานที่ตนทำนั้นอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาเอาเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน หรือต้องนอนหวาดสะดุ้งทุกครั้งว่าตนอาจจะถูกกลั่นแกล้งใส่ร้ายต่าง ๆ นานา ไม่มีความมั่นคงในการทำงานขวัญของลูกจ้างก็จะเสีย

3. เมื่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้น ให้การทำงานดีขึ้น และเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงาน แล้วผลของการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงจะดีขึ้นเป็นเงาตามตัวความมั่นใจหรือความสบายใจของลูกจ้าง ในการปฏิบัติงาน โดยความมั่นคงนั้นเป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเต็มที่ที่เป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน

ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในการศึกษาต่างๆ ดังกล่าวประกอบกับแนวคิดความหมายการจัดจำแนกประเภท และรูปแบบตลอดจนองค์ประกอบ ของความมั่นคงในการทำงานดังกล่าวข้างต้นได้ศึกษาตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานดังนี้ (นิตยา เจียรนัยปริเปรม. 2533:46)

1. การได้รับความมั่นคงในการจ้างงาน
2. โอกาสที่จะถูกเลิกจ้าง
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต
5. ความพึงพอใจในงานที่ทำ
6. ความพึงพอใจในค่าจ้าง หรือเงินเดือน
7. ความพึงพอใจในสวัสดิการ ทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจ สวัสดิการทางสังคม และ สวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
8. ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน
9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
10. การได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือนเพียงพอแก่การดำรงชีพ
11. การได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
12. การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ
13. การได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงาน
14. การได้รับความยุติธรรมจากสถานประกอบการ
15. การมีอิสระในการปฏิบัติงาน
16. การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจ
17. การได้รับการเลี้ยงดูและได้รับการศึกษาที่ดีของผู้อยู่ในอุปการะ
18. การครองชีพเมื่อชราภาพ
19. ความยากลำบากของครอบครัวเมื่อตนเสียชีวิตไป

จะเห็นได้ว่าความมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญต่อผู้ทำงานเพราะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงานและมีการดำรงชีพอย่างปกติโดยมีรายได้ เพื่อใช้อย่างอย่างเพียงพอ สังคมก็จะสงบปราศจากปัญหาเพราะคนมีความสุขในงานที่ทำ มีกำลังใช้จ่ายใช้สอย ทำให้ประเทศพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว จากผลการวิจัยและศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา นโยบายขององค์กร ความก้าวหน้าในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน สวัสดิการ การยอมรับนับถือจากผู้อื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตในประเทศไทย

ความหมายของการประกันชีวิต

(มุกดา ไควหกุล. 2537:74) ได้กล่าวถึง การประกันชีวิตไว้ดังนี้ การประกันชีวิตคือ แผนการของคนจำนวนมากร่วมกันเฉลี่ยแบ่งเบาความเสียหายด้านการเงินที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวหนึ่งครอบครัวใด สืบเนื่อง

มากจากการมรณกรรมของหัวหน้าครอบครัวนั้นๆ ซึ่งมีอยู่จำนวนน้อยและผู้โชคดีซึ่งมีจำนวนมากที่ไม่ถึงแก่ความตายก่อนกำหนด ก็จะได้ผลจากการสะสมไว้

การประกันชีวิตเป็นวิธีการชดเชยความสูญเสียอันเนื่องมาจากความสูญเสียในด้านรายได้ ซึ่งเกิดจากการเสียชีวิตหรือทุพพลภาพของผู้เป็นหัวหน้าครอบครัว ทำให้บุคคลผู้ประสบปัญหาได้รับการชดเชยเงินจำนวนหนึ่ง การประกันชีวิตทำกันในรูปสัญญาที่องค์การ สถาบัน และมนุษย์ร่วมกันจัดขึ้นเพื่อถ่ายเทภัยทางสังคมอันจะทำให้เกิดการสูญเสียชีวิต เพื่อให้สามารถเผชิญกับภัยนั้นได้ผู้ประสบภัยไม่ต้องรับเคราะห์กรรมแต่ผู้เดียว

สัญญาประกันชีวิต ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 869 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า " การประกันชีวิต " คือสัญญาที่ซึ่งผู้รับประกันตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้สืบสิทธิของเขาในเมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้เอาประกันชีวิตได้ตาย หรือยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาอันได้ตกลงตามกำหนดไว้และผู้เอาประกันตกลงส่งเบี้ยประกันในการนี้ สัญญาประกันชีวิตตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ดังกล่าวมาข้างต้นนี้ จะแสดงถึงลักษณะที่สำคัญของการประกันชีวิต ดังนี้ คือ

1. การประกันชีวิตมีลักษณะเป็นการประกันสังคม
 2. ผู้รับประกันไม่อาจบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตได้นอกจากผู้เอาประกันจะบอกเลิกเอง
 3. การประกันชีวิตต้องยึดถือหลักของความสุจริตต่อกันทั้งผู้เอาประกัน และบริษัทผู้ประกอบกิจการ
- การประกันชีวิตจะมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ

1. ผู้รับประกัน (Insurer)
2. ผู้เอาประกันภัย (Insured)
3. ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary)

วิวัฒนาการของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย

ประมวล แก้วไพรี (2535 : 19-21) ได้กล่าวถึง วิวัฒนาการของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาเป็นลำดับดังนี้ คือ

การประกันชีวิตในประเทศไทยเริ่มมีในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยอังกฤษได้ ส่งคณะทูตมาเจริญสัมพันธไมตรี คือบริษัทเอควิตาเบิลแอสซัวร์ันส์เบิลแอสซัวร์ันส์โซไซตี้ออฟลอนดอน (The Equitable Assurance Society of London) บริษัทประกันชีวิตแห่งแรกในโลกซึ่งก่อตั้งในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เมื่อปี พ.ศ. 2505 แต่งตั้งตัวแทนประกอบการประกันชีวิตขึ้นในเมืองไทย โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาราชวังศรีสุริยวงศ์ได้ทรงเอาประกันชีวิตรายแรกแต่การประกันชีวิตในสมัยนั้นยังไม่เจริญเท่าที่ควร เพราะประชาชนส่วนมากไม่เข้าใจในธุรกิจประกันภัยบริษัทใหญ่ในกรุงลอนดอนจึงถอนตัวแทนออกไปแต่ยังคงรักษาผลบังคับและบริการตามเงื่อนไขเดิม

หลังสงครามโลกครั้งที่ 1 ธุรกิจประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกาได้ขยายตัวกว้างขวางมากขึ้นเพราะประชาชนรู้ถึงคุณค่าและประโยชน์ของการประกันชีวิต การประกันชีวิตได้แพร่ขยายกิจการมาในประเทศไทยอีกครั้งในปลายรัชกาลที่ 6 จนถึงต้นรัชกาลที่ 7 ได้มีการติดต่อขออนุญาตประกอบการประกันชีวิตในประเทศไทย รัฐบาลเห็นว่าการประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวกับความผาสุกและความปลอดภัยของประชาชนจึงได้กำหนดธุรกิจประกันชีวิตไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรร 3 เมื่อปี พ.ศ. 2471 หลังจากนั้นต่อมากระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคมจึงได้ตรากำหนดเงื่อนไข การขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันชีวิตใช้เมื่อ 31 กรกฎาคม 2472 พร้อมทั้งเงื่อนไขการขออนุญาตประกอบธุรกิจการประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิตต่างประเทศได้รับจดทะเบียนและประกอบการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรก เมื่อ พ.ศ. 2473

ให้แก่บริษัทเกรท อีสเตอร์นไลฟ์ แอสซัวร์นส์ (Great Eastern Life Assurance Company Limited) และบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศอื่นๆ ได้จดทะเบียนต่อมาตามลำดับ รวมเป็นบริษัทต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประกันชีวิตในยุคนั้น รวม 5 บริษัทโดยยังไม่มีบริษัทของคนไทยเลยจนกระทั่งผลจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้เกิดขึ้น บริษัทต่างประเทศได้เลิกกิจการไปโดยทิ้งผลความเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัย เพราะไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้ และหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ผ่านพ้นไปแล้วระยะหนึ่ง บริษัทไซน้าอินเตอร์ไลฟ์เตอร์ และบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลจึงได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการใหม่อีกครั้ง

ในปี พ.ศ. 2485 จึงมีบริษัทประกันชีวิตของคนไทยได้รับอนุญาตให้ประกอบ การประกันชีวิต 2 บริษัท ในระยะเริ่มต้นของการประกันชีวิตในประเทศนั้นยังมิได้มีกฎหมายควบคุมเกี่ยวกับเงินสำรองและการลงทุนอีกทั้งนายทุนผู้บริหารธุรกิจประกันชีวิตก็ยังไม่เข้าใจหลักการประกันชีวิต ตัวแทนได้รับการอบรมไม่เพียงพอเพราะนักวิชาการมีไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำ และบริษัทไทยในขณะนั้นก็ไม่ได้มุ่งหน้าทำกันอย่างจริงจังนัก บริษัทที่จดทะเบียนประกอบกิจการประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งจดทะเบียน เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485

ธุรกิจประกันชีวิตเฟื่องฟูขึ้นหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวต้นปี 2490 บริษัทไทยประสิทธิประกันภัยและคลังสินค้า จำกัด ซึ่งได้จดทะเบียนดำเนินการประกันภัย และประกันชีวิตเป็นบริษัทแรกต่อจากนั้น จึงได้มีบริษัทอื่นๆ ก้าวเข้ามาสู่ธุรกิจประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอีก 9 บริษัท นอกเหนือจากสาขาบริษัทต่างประเทศอีก 2 บริษัท ที่เลิกกิจการไปตอนสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้หวนกลับมาดำเนินธุรกิจใหม่จนถึงปลายปี พ.ศ. 2494 ทางราชการเห็นว่าบริษัทประกันชีวิตที่มีอยู่ 12 บริษัท (ไม่รวมบริษัทไทยรับประกันภัยต่อ) ในขณะนั้นเพียงพอแก่การให้บริการแล้วจึงงดการอนุญาตให้เปิดบริษัทประกันชีวิตเป็นต้นมาจนถึงปี พ.ศ. 2519 จึงมีบริษัทประกันชีวิตใหม่ได้รับอนุญาตจดทะเบียนดำเนินการขึ้นอีกหนึ่งบริษัท ในราวปี พ.ศ. 2508 ประวัติศาสตร์ได้บันทึกความล้มเหลวของบริษัทประกันชีวิตประกันชีวิตที่ก้าวหน้ารวดเร็วบริษัทหนึ่งด้วยการถูกสั่งปิดจากกระทรวงพาณิชย์เป็นเหตุให้ภาพพจน์ในกิจการประกันชีวิตขาดความเชื่อถือ และต่อมาปี พ.ศ. 2510 ทางการได้ออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต เพื่อควบคุมการดำเนินงานของ บริษัทประกันชีวิตทำให้บริษัทประกันชีวิตเริ่มใช้หลักการวิชาการกันมากขึ้น พระราชบัญญัติควบคุมการดำเนินงานประกันชีวิตมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตก้าวหน้า เพราะทางการเข้าควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย มีหลักเกณฑ์การจัดเงินสำรองกรมธรรม์และการลงทุนที่ถูกต้อง จนกระทั่งกลางปี พ.ศ.2512 ทางการได้ประกาศปิดบริษัทประกันชีวิตลงอีกบริษัทหนึ่ง เพราะไม่สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ซึ่งทำให้กระทบต่อความเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตไทย ในปัจจุบันนี้มีบริษัทประกันชีวิตที่ได้จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 12 บริษัท ดังนี้

1. บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2485)
2. บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2485)
3. บริษัทไทยประสิทธิประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2491)
4. บริษัทอาคเนย์ประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2493)
5. บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2494)
6. บริษัทอินเตอร์ไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด และเปลี่ยนเป็นบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลไลฟ์อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2494)
7. บริษัทไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2494)
8. บริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา จำกัด (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2494)

9. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (เดิมชื่อว่า บริษัทกรุงสยามประกันชีวิต จำกัด) (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2494)

10. บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (เดิมชื่อว่า บริษัทมหานครประกันชีวิต จำกัด) (ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2519)

11. บริษัทสยามประกันชีวิต จำกัด (เดิมชื่อว่า บริษัทไซน้าอันเดอร์ไรท์เตอร์ไลฟ์ อินชัวร์นส์ จำกัด หรือ บริษัท ซิยู แอล ประกันชีวิต จำกัด)

12. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลเชัวร์นส์ จำกัด หรือบริษัท เอไอ เอ จำกัด (เดิมชื่อว่าอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลเชัวร์นส์ จำกัด) เปิดดำเนินการในประเทศไทย เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2481 นอกจากนั้นยังมีบริษัทไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด ทำหน้าที่ด้านรับประกันภัยต่อจากบริษัทภาคี 12 บริษัทเพื่อเป็นการสงวนเงินตราไว้ในประเทศและเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันภัย

ก่อนปี พ.ศ. 2540 บริษัทประกันชีวิตได้มีเพิ่มขึ้นอีก 12 บริษัท โดยได้รับอนุญาต คือ

1. บริษัท กรุงไทย แอชัวประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ทีพีไอ ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท วอลล์ สตรีท จำกัด
4. บริษัท สยามซัมซุง จำกัด
5. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
6. บริษัทแอ็ดวานซ์ แอลเชัวร์นส์ จำกัด
7. บริษัทเอ็ทน่า โอสธสภาประกันภัย จำกัด
8. บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท ไทยเจริญประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
10. บริษัท ไทยยูเนียนประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท พรภัทรประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท ศรีนครประกันชีวิต จำกัด

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลเชัวร์นส์ จำกัด

เอไอเอ หรือชื่อเต็ม บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลเชัวร์นส์ จำกัด (American International Assurance Co., Ltd.) ถือกำเนิดขึ้น ณ เมืองเซี่ยงไฮ้ เมื่อปี พ.ศ. 2462 โดยคณะบุคคลกลุ่มหนึ่ง นำโดยชาวอเมริกันชื่อ มร.ซีวีสตาร์ (Cornelius Vander Star) โดยครั้งแรกใช้ชื่อว่า บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอลเชัวร์นส์ จำกัด หรือชื่อย่อว่า อินแท็สโก (INTASCO) ในเดือนตุลาคม 2481 เอไอเอได้เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ในฐานะตัวแทนทั่วไป โดยเป็น 1 ใน 5 บริษัทต่างประเทศที่เข้ามาประกอบกิจการในเมืองไทย และเอไอเอ ประเทศไทยก็เป็นสำนักงานตัวแทนแห่งที่ 4 ของเอไอเอในภูมิภาคนี้รองลงมาจากเซี่ยงไฮ้ ฮองกง และสิงคโปร์ หลังจากที่เอไอเอ ได้เข้ามาดำเนินการในประเทศไทยได้เพียง 3 ปี ก็ได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้น ส่งผลให้เกิดความสูญเสียในชีวิต และทรัพย์สินที่ไม่อาจประเมินค่าได้ พร้อมกับภาวะชะงักงันในการประกอบอาชีพของประชาชน และการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่างๆ โดยเฉพาะบริษัทของต่างชาติ รัฐบาลในสมัยนั้นได้ออกกฎหมายควบคุมทรัพย์สินของกิจการที่จดทะเบียนในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ แคนาดา สิงคโปร์ ฮองกง โดยถือเป็นชนชาติศัตรู ซึ่งเอไอเอก็ได้รับผลกระทบนี้เช่นกัน หลังสงครามมหาเอเชียบูรพาสิ้นสุดลงในปี พ.ศ. 2488 เอไอเอ ได้กลับเข้ามาดำเนินการ

อีกครั้ง โดยตั้งสำนักงานอยู่ที่ตึกยิบอินซอย ถนนมหาพฤฒาราม พร้อมกับมอบบริการแก่ผู้ถือกรรมกรรมใน สมัยสงครามตามเงื่อนไขสัญญาทุกประการ ในเดือนพฤษภาคม 2492 บริษัทฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอไอเอ) ต่อมาได้ย้ายไปอยู่ชั้น 3 ตึกมานิดา ตรงข้าม ไปรษณีย์กลาง ถนนเจริญกรุง ในปี พ.ศ. 2494 และในปี พ.ศ. 2496 ได้ย้ายสำนักงานไปอยู่ที่ชั้น 3 ตึกโทริ เซ็น ถนนสุรวงศ์ ตามลำดับ ในปี พ.ศ. 2507 เอไอเอ ได้เริ่มก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเอง ณ มุมถนนสุ รวงศ์กับถนนเดโช ในนามของอาคารอเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล บิลดิ้ง (AIB) และในวันที่ 11 กรกฎาคม 2509 ได้มีพิธีเปิดอาคารอย่างเป็นทางการ โดยกรมหมื่นนราธิปพงษ์พันธุ์ รองนายกรัฐมนตรีในสมัยนั้น เป็น ประธานในพิธี และในปี พ.ศ. 2529 เอไอเอ ได้สร้างอาคารใหม่เพิ่มขึ้นอีกหลังในบริเวณเดียวกับอาคารเดิม มูลค่า 400 ล้านบาท ในนามอาคารอเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล ทาวเวอร์ (AIT) เพื่อรองรับการขยายตัวและ เพิ่มประสิทธิภาพให้การให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น จากวันนั้นถึงวันนี้ เอไอเอได้ดำเนินกิจการในประเทศมา 60 ปีแล้ว ปัจจุบันนอกจากจะให้บริการด้านการประกันชีวิตแล้ว ยังให้บริการด้านประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันหมู่ ประกันสินเชื่อ สินเชื่อเพื่อเคหะ การบริหารและจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โครงการออมทรัพย์ รายเดือน และบัตรเครดิตเอไอเอวีซ่า เอไอเอ ประเทศไทยถือเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำที่ครองส่วนแบ่ง การตลาดประมาณ 50% และมีสถานภาพทางการเงินที่แข็งแกร่ง โดย ณ สิ้นปี 2540 เอไอเอมีสินทรัพย์รวม 69,392 ล้านบาท สูงเป็นอันดับหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย มีเงินสำรองประกันภัย 56,364 ล้าน บาท นอกจากนี้ เอไอเอยังได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือระดับ AAA จากสถาบันสแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์ (Standard & Poor's หรือ S & P's) สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือทางการเงินของโลก ในการเป็นบริษัท ประกันชีวิตที่มีความมั่นคงทางการปฏิบัติตามสัญญาผูกพันทางการเงินที่มีต่อผู้ถือกรรมกรรมและผู้อื่นได้ตาม ระยะเวลากำหนด และเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งเดียวในเอเชียที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในระดับ สูงสุดนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิต

ความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต

1. เป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้เกิดการประหยัด
2. ช่วยจัดหาเงินทองเพื่อช่วยให้ครอบครัวได้อยู่ร่วมกัน เมื่อหัวหน้าครอบครัวต้องเสียชีวิตลง
3. ช่วยให้หญิงและชายได้ดำเนินชีวิตไปจนถึงวัยชราโดยปราศจากความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายใน การดำรงชีวิต
4. ช่วยรับรองเยาวชนเกี่ยวกับการศึกษาแม้ว่าเขาจะต้องสูญเสียบิดามารดาไป
5. ช่วยแต่ละบุคคลในการสร้างทรัพย์สินและช่วยสร้างเงินไว้ใช้จ่ายฉุกเฉิน
6. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและครอบครัวและมูลนิธิการกุศลต่างๆ โดยการช่วยสร้างความคิดริ เริ่มในทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล
7. ช่วยคนหนุ่มสาวในการสะสมเงินทุนไว้สำหรับทำธุรกิจ
8. ช่วยจัดหาความมั่นคงในทางเศรษฐกิจให้แก่ชาติ โดยจัดเงินทุนจำนวนมากมหาศาลจากการอด ออมของประชาชนให้รัฐบาลและธุรกิจเอกชนได้ใช้ในการลงทุนกิจกรรมต่างๆ

บทบาทของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทในการสร้างภาพพจน์ และทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อการประกันชีวิต มากที่สุด เพราะตัวแทนจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชน เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องการประกันชีวิตแก่ลูกค้า หากตัว

แทนมีภาพพจน์ที่ไม่ดี ก็จะทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงไปด้วย ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีจรรยาบรรณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันและบริษัทของตน จากในอดีตตัวแทนประกันชีวิตทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงก่อให้เกิดประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีกับการประกันชีวิตเพราะ กลัวว่าบริษัทจะโกง ตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนให้ดีต่อการประกันชีวิต ซึ่งสามารถทำได้ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้เอาประกันชีวิตมากที่สุด ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตผู้เข้าไปพบจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี จึงจะสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจไปสู่ประชาชนได้ แต่ถ้าหากตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ไม่เพียงพอ แทนที่จะสร้างศรัทธากลับจะเป็นการทำลายภาพพจน์หรือสร้างความเข้าใจผิดได้

2. สร้างศรัทธาต่อการประกันชีวิต นอกจากตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความรู้ความเข้าใจในการประกันชีวิตเป็นอย่างดีแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องทำให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับการบริการที่ดี และได้รับการผ่อนคลายความเดือดร้อน หรือสนองความต้องการของเขาในยามเดือดร้อนได้

3. สร้างศรัทธาให้เกิดแก่วิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปลูกฝังทัศนคติ และสร้างความเข้าใจแก่ตนเองว่า อาชีพตัวแทนขายประกันเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความมั่นคงเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต และสร้างฐานะให้มั่นคงได้

กลยุทธ์การบริหาร สรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นคำที่มีผู้ในคำนิยามเอาไว้มากมาย เช่น

มุกดา ไควกุล (2537 : 275) ได้ให้ความหมายของตัวแทนประกันชีวิตว่าเป็นผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

บรรเลง ทับเที่ยง ,อาทร ติตติรานนท์ (2537 : 614) ได้กล่าวว่าตัวแทนประกันชีวิต เป็นบุคคลที่บริษัทแต่งตั้งให้ทำการแทนในการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งคนๆนั้นอาจไม่ใช่ลูกจ้างของบริษัทโดยตรง และการแต่งตั้งตัวแทนประกันชีวิตจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งนั้นมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดตามมาตรา 59 คือ

1. ต้องเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว
2. มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย
3. มีการศึกษาไม่ต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 4
4. ไม่เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ
5. ไม่เคยต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาในความผิดซึ่งกฎหมายบัญญัติให้ถือเอาการกระทำโดยทุจริตเป็นองค์ประกอบความผิด เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ก่อนวันขอรับใบอนุญาต
6. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริตตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลา 3 ปี ก่อนวันขอรับอนุญาต

8. สอบผ่านความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตตามหลักสูตร ที่นายทะเบียนกำหนดและที่สำคัญที่สุดคือ ทั้งตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตต้องผ่านการสอบไล่ได้ตามหลักสูตรที่นายทะเบียนประกันชีวิตจะเป็นผู้กำหนดขึ้นเมื่อสอบผ่านแล้ว และมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบังคับไว้ ตัวแทนจึงจะมีสิทธิขอรับอนุญาตเพื่อทำการในฐานะตัวแทนประกันชีวิตได้ ซึ่งเป็นการทำให้สถานภาพของตัวแทนประกันชีวิตมีคุณค่าสูงขึ้น เหตุผลที่ทางการต้องการให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องได้รับใบอนุญาตจึงจะทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทได้มีจุดมุ่งหมายอยู่ 3 ประการ

1. เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมที่จะทำการชักชวนให้บุคคลอื่นเอาประกันชีวิต และสามารถดำเนินคดีกับผู้ที่ทำการเป็นตัวแทนโดยมิได้รับอนุญาตได้

2. เพื่อให้แน่ใจว่าตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตดีพอควรแก่การนำไปเผยแพร่และแนะนำผู้จะซื้อกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง

3. เพื่อให้นายทะเบียนสามารถเข้าควบคุมและตรวจสอบการดำเนินธุรกิจอย่างใกล้ชิด ปฏิเสธหรือเพิกถอนใบอนุญาตของตัวแทนได้โดยไม่ต้องยุ่งยากจนต้องฟ้องร้องถึงศาล อันจะเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายของทั้ง 2 ฝ่าย

เสาวภา แป้งประสิทธิ์ (2535 : 126-127) กล่าวถึงบทบาทของตัวแทนที่มีต่อการพิจารณารับประกันชีวิตได้ดังนี้

ตัวแทน คือ บุคคลที่สำคัญยิ่งของกระบวนการพิจารณารับประกันเพราะสิ่งที่สำคัญอันดับแรกของการพิจารณารับประกัน คือ ข้อมูลของผู้เอาประกัน ซึ่งตัวแทนต้องชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้เอาประกันทราบว่าเขามีหน้าที่แสดงความจริงให้บริษัททราบ ตัวแทนจึงทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทที่ใกล้ชิดกับผู้เอาประกันมากที่สุด รายละเอียดต่างๆจะเป็นปัจจัยในการพิจารณาเพื่อประเมินค่าความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันหรืออีกนัยหนึ่งตัวแทนประกันชีวิตอาจเทียบได้กับผู้พิจารณาอันดับแรกของบริษัทซึ่งจะมีหน้าที่คัดเลือกตัวแทนจึงควรมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ต้องพิจารณาถึงความจำเป็นในการขอเอาประกันของผู้เอาประกันภัยแต่ละรายว่ามีความจำเป็นอย่างไร หรือไม่ เพียงใด

2. ช่วยวิเคราะห์แบบประกัน และวงเงินเอาประกันที่เหมาะสมกับความจำเป็นและรายได้ของผู้เอาประกัน

3. อธิบายผลประโยชน์และเงื่อนไขกรมธรรม์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนในสาระสำคัญและด้วยความจริงใจ สามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้ขอเอาประกันได้สำหรับข้อสงสัยในแง่มุมต่างๆของการประกัน

4. ตรวจสอบความเรียบร้อย ถูกต้องครบถ้วนของเอกสารประกอบการขอเอาประกันภัยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณารับประกัน

5. ช่วยเหลือจัดเตรียม และติดตามเอกสาร ข้อมูลประกอบเพิ่มเติมตามคำขอของฝ่ายพิจารณารับประกัน เพื่อให้การพิจารณารับประกันเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์สามารถสรุปผลการพิจารณาได้โดยเร็วที่สุด

6. สนใจซักถามผู้ขอเอาประกันเพื่อให้ได้ข้อมูลเพียงพอ ทั้งแสดงความจริงเกี่ยวกับผู้ขอเอาประกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณารับประกัน โดยคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นธรรมกับผู้ขอเอาประกันและบริษัท แม้ว่าบางครั้งข้อมูลนั้นอาจมีผลให้บริษัทต้องรับประกันแบบเพิ่มเบี้ยประกัน หรือปฏิเสธการรับประกัน จึงเห็นได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้หนึ่งที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพิจารณารับประกัน จำเป็นที่บริษัทควรได้ตัวแทนที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ต่อผลงาน มีความบริสุทธิ์ใจต่อวิชาชีพไม่เห็นแก่รายได้หรือผลประโยชน์ที่ไม่ชอบธรรมเพียงชั่วระยะเวลาสั้นๆ หากตัวแทนรู้ซึ่งถึงบทบาทก็จะนำความสำเร็จในอาชีพตัวแทนได้อย่างยืนยาว และมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของตัวแทนมืออาชีพอย่างแท้จริง

แนวทางและการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิต

ปรเมษฐ์ บุญศรี (2538 : 158-159) ได้กล่าวถึงแนวทางและการปฏิบัติของตัวแทนประกันชีวิตไว้ดังนี้ สำหรับตัวแทนใหม่ที่เพิ่งย่างก้าวเข้าสู่ธุรกิจประกันชีวิตเป็นครั้งแรกนั้น ย่อมเหมือนเด็กซึ่งหัดเดิน การที่ตัวแทนประกันชีวิตแต่ละคนจะก้าวไปสู่การเป็นตัวแทนมืออาชีพได้นั้นเขาจำเป็นต้องรู้และมีจุดยืนอันมั่นคง

ของตนเองเสียก่อน และจุดยืนที่สำคัญจุดแรกของอาชีพนี้ก็คือเขาจะต้องตอบให้ได้ว่าประกันชีวิตนั้นคืออะไร และเขากำลังขายอะไร

ตัวแทนประกันชีวิตใหม่จำเป็นต้องรู้หลักการใหญ่ๆ ที่ตนต้องกระทำ และต้องปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัว ดังนี้คือ

1. ตัวแทนใหม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรรมธรรม์ประกันชีวิตดีพอสมควร และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันชีวิตอีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่างๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ (Knowledge = k)

2. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจกับธุรกิจประกันชีวิตให้ดีขึ้นเสมอ และทัศนคติการมองอาชีพประกันชีวิตนี้จำเป็นต้องชัดเจนอีกทั้งมีทัศนคติต่อแบบประกันภัยต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพต่อบริษัท และต่อตัวเองในเชิงบวก (Positive Attitude = A)

3. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาขีดความสามารถในการขายของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (Skill = S)

4. ตัวแทนใหม่จำเป็นที่จะต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ในการขาย และเพาะบ่มนิสัยในการทำงานเพื่อให้เกิดนิสัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ผลดี (Habit = H)

สรุปหลักการใหญ่ๆ ก็คือ ตัวแทนจะต้องมีความรู้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิต มีความชำนาญในการขายและมีนิสัยในการทำงานที่ดี (K.A.S.H) การที่ตัวแทนประกันชีวิตใหม่จะพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นนักขายมืออาชีพได้นั้นตัวแทนทุกคนจะต้องเป็นทั้งนักทฤษฎีและนักปฏิบัติไปพร้อมกัน กล่าวคือ การที่ตัวแทนประกันชีวิตจะมีความรู้ที่ดี และมีทัศนคติในเชิงบวกได้นั้น ตัวแทนจะต้องเป็นผู้ที่อ่านมาก ฟังวิชาการมาก ถามข้อสงสัยต่างๆ จากผู้บริหารของตนให้มาก และนำไปคิดไตร่ตรองเพื่อปรับความรู้เหล่านี้ให้เหมาะสมกับตนเองพูดง่าย ๆ ก็คือใช้หลักการของ สุ-จิ-ปุ-ลิ คือ ฟัง-คิด-ถาม-เขียน นั่นเอง ส่วนการที่ตัวแทนจะมีขีดความสามารถในการขายเพิ่มขึ้น และพัฒนาการขายของตนอีกทั้งทำงานขายอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นนิสัยนั้นตัวแทนจะต้องผู้ที่ฟังวิชาการในด้านการขายต่างๆ ให้มาก และเรียนรู้ประสบการณ์ในการขายของนักขายรุ่นก่อนๆ ของตน และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเหมาะสมในการใช้ด้วยตนเองอีกทั้งตัวแทนต้องออกตลาดจริงพบผู้มุ่งหวังให้มาก เพราะครูที่ดีที่สุดที่จะสอนให้นักขายใหม่ให้พัฒนาตนเองไปสู่ นักขายมืออาชีพได้นั้นก็คือ ผู้มุ่งหวังทุกคนที่ตัวแทนได้เข้าพบนั่นเอง เมื่อตัวแทนใหม่ได้ทราบพื้นฐานที่สำคัญดังได้กล่าวมาแล้ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรศักดิ์ อนันต์ (2534 :42) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยระดับสูงและปัจจัยบ่าบัดอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอายุการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันทางด้านสถิติ

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ กลุ่มประชากรเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจ

ใจในงาน ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองที่สังกัด และประเภทที่พักอาศัย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

อัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบุคลากร สำนักงานสภาพัฒนาการแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสภาพัฒนาการแห่งชาติมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสภาพัฒนาการแห่งชาติ ได้แก่ อายุ อายุราชการ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และเงินเดือน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

อำไพ อินทรประเสริฐ (2532) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือสัมพันธภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยคือด้านเงินเดือน สภาพการทำงานและความก้าวหน้าตามลำดับ

บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้ยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายการบริหารงาน

บุญมี ดนตรีเสนาะ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารงานบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ พ.ศ. 2540 ผลปรากฏว่า รูปแบบหรือลักษณะขององค์การหนังสือพิมพ์ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับนโยบายการบริหารบุคคลขององค์การหนังสือพิมพ์และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์ ความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร ไม่มีความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความพอใจสูงสุดคือความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริหารงานที่ได้รับมอบหมายตามความรู้ความสามารถ และพนักงานยังพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวกับสวัสดิการในรูปตัวเงินอยู่ในระดับต่ำ ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุดก็คือ ค่าล่วงเวลา และปริมาณเงินบำเหน็จบำนาญ และระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์สูง

สาธิต สันตกิจ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก ผลปรากฏว่า บุคลากรกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตกมีทัศนคติและมีความพึงพอใจต่อการบริหารบุคคลทั้ง 6 ด้าน (ด้านการวางแผน การบริหารงานบุคคล การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้บุคลากรพ้นจากงาน) ในระดับปานกลาง ผู้บริหารและอาจารย์มีความพึงพอใจ ต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่าง

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งความพึงพอใจของบุคลากรกับการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากเอกสารและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้พบว่าการที่ตัวแทนประกันชีวิตจะทำงานตัวแทนให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับความเข้าใจความสนใจของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทจึงพยายามที่จะตอบสนองตัวแทนประกันชีวิตให้เกิดความพึงพอใจในทุกๆด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยประสมประสานหลายแนวคิด เพื่อกำหนดกรอบในการทำวิจัยให้สอดคล้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตในด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 8,785 คน (ข้อมูลจากกรมการประกันภัย 1 ม.ค. – 31 ธ.ค. 2544) โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 : 59) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 400 คน มาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน

= 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{8,785}{1+8,785+(0.05)^2}$$

$$n = 399.95 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อให้มีความสะดวกในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ตัวอย่างและนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาใช่วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต ลักษณะงานตัวแทน รายได้ต่อเดือน จำนวนลูกคำต่อเดือน ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต กับบริษัทฯ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบ Semantic Differential (Zikmund. 1997 : 350) เป็นการวัดโดยให้ผู้ตอบประเมินเป้าหมายจากคำคุณศัพท์เป็นรายคู่จำนวน 22 ข้อ โดยประเมินความรู้สึกที่มีต่อความพึงพอใจในด้านคำตอบแทนและผลประโยชน์ จำนวน 10 ข้อ ความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 10 ข้อ ความพึงพอใจในอาชีพ จำนวน 2 ข้อ ตามลำดับโดยแบ่งได้เป็น 5 ระดับโดยใช้ระดับการวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 37) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบประเมินค่าความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตและปัจจัยด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในระดับดีมาก

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบประเมินค่าความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตและปัจจัยด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในระดับดี

คะแนน 3 หมายถึงผู้ตอบประเมินค่าความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตและปัจจัยด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในระดับไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบประเมินค่าความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตและปัจจัยด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในระดับไม่ดี

คะแนน 1 หมายถึงผู้ตอบประเมินค่าความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตและปัจจัยด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในระดับไม่ดีย่างมาก

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ยและใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยดังนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา. 2538 : 27)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 \\
 &= 4 \\
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 4 / 5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ค่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ค่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ค่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.60 ค่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ค่าระดับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่ระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของ การวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ได้ไปขอคำปรึกษาจากประธาน และ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 40 ชุด และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟ่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9266
6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิม เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด เพื่อขอศึกษาข้อมูลจาก ตัวแทนประกันชีวิต
3. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับตัวแทนประกันชีวิต ด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 2 อาทิตย์
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS)) และ การแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณร้อยละ (Percentage)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ t-test และกรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามจะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่ารายเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มคือกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้ t-test (นิภา ศรีไพโรจน์. 2524 : 130 และ สราวุธ อินตระกุล. 2544 : 36)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้ตัดสินว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้หรือไม่
	$\bar{X}_H - \bar{X}_L$	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ
	$S_H^2 S_L^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนจากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ
	$n_H n_L$	แทน	จำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125 -126)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ t-test

ถ้าไม่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม และ assume ว่าไม่เท่ากัน $\sigma^2_1 \neq \sigma^2_2$ ใช้สูตร (นิภา ศรีไพโรจน์. 2524 : 190)

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

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ขึ้นไป 2 โดยใช้สถิติ ค่า ANOVA (One Way Analysis of Variance) ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ (ยกเว้นเพศ) “ F-Test ” (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 175) โดยใช้สูตร F-Test

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

- เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
- MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
- MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

$$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$$
$$MS_w = \frac{SS_w}{N-k}$$

- เมื่อ SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)
- SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of squares)
- k แทน จำนวนกลุ่ม
- N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
- k-1 แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม
- N-k แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม

3.3 ค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 :117)

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (item) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (total) ของทั้งกลุ่ม
$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
N	แทน จำนวนคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 2-14,2-17)

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา : บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 5 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกันผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
	SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
	MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
	p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญของการทดสอบสมมุติฐาน ด้วย t-test
	F-Prop.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญของการทดสอบสมมุติฐานด้วย F-test
	Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบ่งบอกระดับนัยสำคัญของการทดสอบ สมมุติฐานด้วยวิธีการเปรียบเทียบรายคู่ (LSD) และ การทดสอบสมมุติฐานของการ หาค่าสหสัมพันธ์
	LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different)
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
	**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
	***	แทน	คำถามเชิงลบ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน
- ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
- ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต และ ลักษณะงานตัวแทน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	38.75
หญิง	245	61.25
รวม	400	100
อายุ		
20 - 30 ปี	102	25.5
31 - 40 ปี	148	37.0
41 - 50 ปี	100	25.0
51 - 60 ปี	47	11.75
60 ปีขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100
สถานภาพสมรส		
โสด	146	36.50
สมรส	210	52.50
หย่าร้าง /แยกกันอยู่/ม้าย	44	11.00
รวม	400	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	10	2.50
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	40	10.00
ระดับอนุปริญญา/ปวส	56	14.00
ระดับปริญญาตรี	237	59.25
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	55	13.75
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.50
รวม	400	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต		
ไม่เกิน 5 ปี	215	53.75
6 - 10 ปี	102	25.50
11 - 15 ปี	52	13.00
15 ปีขึ้นไป	31	7.75
รวม	400	100
ลักษณะงานตัวแทน		
งานประจำ	280	70.00
งานนอกเวลา	118	29.50
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	0.50
รวม	400	100
รายได้ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อเดือน		
น้อยกว่า 5691 บาท	213	53.3
5961 - 9921 บาท	101	25.3
9922 – 13882 บาท	44	11
13883 – 17843 บาท	6	1.5
มากกว่า 17843 บาท ขึ้นไป	36	9
รวม	400	100
ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน		
น้อยกว่า 19 ราย	371	92.8
20-38 ราย	20	5
39-57 ราย	7	1.8
58-76 ราย	1	0.3
มากกว่า 76 ราย	1	0.3
รวม	400	100
ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต		
น้อยกว่า 6 ปี	228	57
6-10 ปี	96	24
11-15 ปี	67	16.8
16-20 ปี	8	2
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	1	0.3
รวม	400	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ตัวแทนประกันชีวิตเป็นเพศชาย มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ตัวแทนประกันชีวิตเป็นเพศหญิง มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

อายุ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่า 10 คน ดังนั้นจึงยุบอันตรภาคชั้นนี้รวมกับอันตรภาคชั้น 51 - 60 ปี แสดงได้ดังตาราง 2 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของอายุเมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	102	25.50
31 - 40 ปี	148	37.00
41 - 50 ปี	100	25.00
51 ปีขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100

สถานภาพสมรส ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสมรสแล้ว มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่ หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่สมรสแล้ว

ระดับการศึกษาสูงสุด ตัวแทนประกันชีวิตมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตัวแทนประกันชีวิตมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตัวแทนประกันชีวิตมีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตัวแทนประกันชีวิตมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ตัวแทนประกันชีวิตมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่แสดงความเห็น มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต 6 - 10 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต 11 - 15 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตไม่เกิน 5 ปี

ลักษณะงานตัวแทน ตัวแทนประกันชีวิตที่ทำเป็นงานประจำ มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ตัวแทนประกันชีวิตที่ทำเป็นงานนอกเวลา มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่แสดงความคิดเห็น มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ทำเป็นงานประจำ

รายได้ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อเดือน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้น้อยกว่า 5691 บาท มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีรายได้ 5961 - 9921 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 มีรายได้ 9922 - 13882 บาท มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีรายได้ 13883 - 17843 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มีรายได้ มากกว่า 17843 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 เนื่องจากมีอัตราการขาดชั้นที่ไม่ถึง 10 จึงทำการยุบรวมอัตราการขาดชั้นได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของรายได้เมื่อทำการรวมอัตราการขาดชั้น

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5691 บาท	213	53.3
5961 – 9921 บาท	101	25.3
9922 – 13882 บาท	44	11
มากกว่า 13822 บาท ขึ้นไป	42	10.5
รวม	400	100

ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าน้อยกว่า 19 ราย มีจำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 20-38 ราย มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 39-57 ราย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 58-76 ราย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 มากกว่า 76 ราย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 เนื่องจากมีอัตราการขาดชั้นที่ไม่ถึง 10 จึงทำการยุบรวมอัตราการขาดชั้นได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนเมื่อทำการรวมอัตราการขาดชั้น

ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 19 ราย	371	92.8
มากกว่า 19 ราย	29	7.3
รวม	400	100

ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตน้อยกว่า 6 ปี มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 6-10 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 11-15 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 16-20 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 เนื่องจากมีอัตราการขาดชั้นที่ไม่ถึง 10 จึงทำการยุบรวมอัตราการขาดชั้นได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต เมื่อทำการรวมอันตรภาคชั้น

ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 ปี	228	57
6-10 ปี	96	24
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	76	19
รวม	400	100

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปล ผล
	ดีมาก	ดี	ไม่แน่ ใจ	ไม่ดี	ไม่ดี อย่าง มาก			
1.ความพอใจในค่าคอมมิชชั่น (ไม่เพียงพอ→เพียงพอ)	120	167	90	16	7	3.94	0.92	ดี
2.ค่าคอมมิชชั่นและประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น (ต่ำมาก→สูงมาก)	158	141	77	18	6	4.07	0.95	ดี
3.ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อ การดำรงชีพ (ไม่เพียงพอ→เพียงพอ)	132	144	95	25	3	3.94	0.94	ดี
4. ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อ การสร้างฐานะ(ไม่มั่นคง→มั่นคง)	147	135	81	31	4	3.98	0.99	ดี
5. ความพอใจในรางวัลท่องเที่ยว (ไม่พอใจ→พอใจ)	126	144	88	34	5	3.89	0.99	ดี
6. มีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทน ประกันชีวิต (ไม่มี→มี)	133	142	85	30	7	3.92	1.00	ดี
7. ความพอใจในรางวัลเกียรติยศ (ไม่พอใจ→พอใจ)	143	115	112	23	6	3.92	1.00	ดี
8. ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยง ดูครอบครัว(ไม่เพียงพอ→เพียงพอ)	116	155	90	35	4	3.86	0.97	ดี
9. รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น (ด้อยกว่า→เหนือกว่า)	128	151	103	10	5	3.97	0.89	ดี
10. ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ (ไม่มีฐานะ→มีฐานะ)	161	152	71	15	1	4.14	0.86	ดี
รวม						3.96		ดี

จากตาราง 6 แสดงถึงปัจจัยด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทนที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า โดยรวมแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะสูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.14 และ ในเรื่อง ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านการกำกับดูแลในอาชีพตำรวจ และคำร้อยละ ดังนี้
 ตาราง 7 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านการกำกับดูแลในอาชีพตำรวจ

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับความพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	ดีมาก	ดี	ไม่แน่ใจ	ไม่ดี	ไม่ได้อย่างมาก			
1.อาชีพตำรวจตระเวนชายแดน (ไม่มั่นคง→มั่นคง)	181	130	71	9	9	4.16	0.95	ดี
2. การยอมรับจากสังคมในอาชีพตำรวจ ตระเวนชายแดน(ไม่ยอมรับ→ยอมรับ)	115	131	101	44	9	3.75	1.06	ดี
3.ความมีเกียรติของอาชีพตำรวจตระเวนชายแดน ชีวิต(ไม่มีเกียรติ→มีเกียรติ)	142	153	73	30	0	4.02	0.92	ดี
4. ความก้าวหน้าของอาชีพตำรวจตระเวนชายแดน (ไม่ก้าวหน้า→ก้าวหน้า)	164	141	62	27	3	4.10	0.95	ดี
5. รายได้ของอาชีพตำรวจตระเวนชายแดนชีวิต (ไม่ดี→ดี)	170	143	62	22	2	4.15	0.91	ดี
6. โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของอาชีพตำรวจ ตระเวนชายแดน (ไม่มี→มี)	184	129	62	22	3	4.17	0.94	ดี
7. การยอมรับและยกย่องของอาชีพตำรวจ ตระเวนชายแดน (ไม่ยอมรับ→ ยอมรับ) ***	80	57	130	126	6	3.20	1.13	ไม่แน่ใจ

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับความพอใจ				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	ดีมาก	ดี	ไม่แน่ใจ	ไม่ได้ หรือไม่ดีอย่าง มาก			
7. การยอมรับและยกย่องของอาชีพตัวแทน ประกันชีวิต (ไม่ยอมรับ → ยอมรับ) ***	80	57	130	126	3.20	1.13	ไม่แน่ใจ
8. โอกาสประสบความสำเร็จในตำแหน่งของ อาชีพตัวแทนประกันชีวิต (ไม่มีโอกาส→มีโอกาส)	170	125	87	17	4.12	0.90	ดี
9. ความสะดวกสบายของอาชีพตัวแทน ประกันชีวิต (ลำบาก→สะดวกสบาย)	119	104	119	38	3.67	1.13	ดี
10.ความสบายใจของการประกอบอาชีพตัวแทน ประกันชีวิต (ไม่สบายใจ→สบายใจ)	158	151	77	10	4.13	0.86	ดี
รวม					3.95		ดี

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเปลี่ยนแบบสอบถามและสเกลแล้ว

จากตาราง 7 แสดงถึงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า โดยรวมแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่อง อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.17 และ ในเรื่อง อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สังคมยกย่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ

สมมุติฐานข้อที่ 1.2 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจ
H₀ : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
H₁ : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	21.664	7.221	9.333*	0.000
	ภายในกลุ่ม	396	306.414	0.774		
	รวม	399	328.077			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	13.566	4.522	4.285*	0.005
	ภายในกลุ่ม	396	417.874	1.055		
	รวม	399	431.44			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05
จากตาราง 10 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้
ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่องการจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันต่อไป
และเพื่อให้ทราบถึงคู่อายุที่แตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 11 ถึง 12

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทน ประกันชีวิต	190	132	55	21	2	4.22	0.91	มากที่สุด
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตต่อไป***	151	109	104	29	7	3.92	1.04	มาก
รวม						4.07		มาก

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามสเกลแล้ว

จากตาราง 5 แสดงถึงความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า โดยรวมแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่ออาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.22 และ ในเรื่อง โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน ระหว่างชายและหญิง

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	เพศ	$\bar{x}$	S	ระดับ	t	F-Prob.
				ความพึงพอใจ		
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	ชาย	4.210	0.940	มากที่สุด	- 0.194	0.847
	หญิง	4.220	0.890	มากที่สุด		
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	ชาย	3.890	1.080	มาก	-0.454	0.650
	หญิง	3.940	1.010	มาก		

จากตาราง 9 ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่าค่า Probability (p) มีค่าเท่ากับ 0.847 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแทนประกันที่เป็นเพศชายและหญิง มีความพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) นอกจากนี้ยังพบว่า ในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป พบว่าค่า Probability (p) มีค่าเท่ากับ 0.650 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแทนประกันที่เป็นเพศชายและหญิง มีโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1)

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.820	4.360	4.310	4.420
20 - 30 ปี	3.820		0.530*	0.490*	0.600*
			(0.000)	(0.000)	(0.000)
31 - 40 ปี	4.360			0.048	0.062
				(0.673)	(0.667)
41 - 50 ปี	4.310				0.110
					(0.471)
51 ปีขึ้นไป	4.420				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 31- 40 ปี จากการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31- 40 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.530 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพพื่อน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31- 40 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 41- 50 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41- 50 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.490 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41- 50 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 51 - 60 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.600 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพอใจในอาชีพน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.610	4.000	4.060	4.040
20 - 30 ปี	3.610		0.390** (0.003)	0.450** (0.002)	0.430* (0.015)
31 - 40 ปี	4.000			0.060 (0.652)	0.040 (0.812)
41 - 50 ปี	4.060				0.020 (0.911)
51 ปีขึ้นไป	4.040				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 31- 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนต่อไปของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31- 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.390 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไปน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 31- 40 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 41- 50 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนต่อไปของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.450 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไปน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41- 50 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับ อายุ 51 - 60 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนต่อไปของตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.430 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไปน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี

สมมุติฐานข้อที่ 1.3 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.69	1.345	1.641	0.195
	ภายในกลุ่ม	397	325.387	0.82		
	รวม	399	328.078			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	2	2.222	1.111	1.028	0.359
	ภายในกลุ่ม	397	429.218	1.081		
	รวม	399	431.44			

จากตาราง 13 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้
ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.195 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันไม่แตกต่างกัน

โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.359 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.4 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
 H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน
ประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-prob.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4	3.081	0.77	0.935	0.444
	ภายในกลุ่ม	393	323.766	0.824		
	รวม	397	326.847			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน ประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	4	2.941	0.735	0.678	0.608
	ภายในกลุ่ม	393	426.486	1.085		
	รวม	397	429.427			

จากตาราง 14 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.444 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั้น
หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันไม่
แตกต่างกัน

โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.608 ซึ่งไม่น้อยกว่า .05 นั้น
หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตแตก
ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึง
พอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึง
พอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น
95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธ
สมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไป
เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)
เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทน
ประกัน ชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F- Prob.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	7.354	2.451	3.027*	0.029
	ภายในกลุ่ม	396	320.724	0.81		
	รวม	399	328.077			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน ประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	11.069	3.69	3.476*	0.016
	ภายในกลุ่ม	396	420.371	1.062		
	รวม	399	431.44			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 15 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน พบว่าค่า F-Prop. มีค่าเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่องการจะประกอบอาชีพตัวแทนประกันต่อไป

และเพื่อให้ทราบถึงคู่ที่แตกต่าง จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 16 ถึง 17

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
ของ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติ		ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	15 ปีขึ้นไป
งาน	$\bar{x}$	4.100	4.300	4.400	4.450
ไม่เกิน 5 ปี	4.100		0.210 (0.057)	0.310* (0.028)	0.350* (0.041)
6 – 10 ปี	4.300			0.100 (0.515)	0.150 (0.424)
11 – 15 ปี	4.400				0.048 (0.815)
15 ปีขึ้นไป	4.450				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีความพอใจในอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.310 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีความพอใจในอาชีพน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีความพอใจในอาชีพแตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีความพอใจในอาชีพน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปของตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติ		ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	15 ปีขึ้นไป
งาน	$\bar{x}$	3.870	3.770	4.310	4.060
ไม่เกิน 5 ปี	3.870		0.100 (0.420)	0.430* (0.007)	0.190 (0.337)
6 – 10 ปี	3.770			0.530* (0.003)	0.290 (0.171)
11 – 15 ปี	4.310				0.240 (0.299)
15 ปีขึ้นไป	4.060				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.430 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป ของตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.530 หมายความว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี

สมมุติฐานข้อที่ 1.6 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน ระหว่างตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำและนอกเวลา

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	ลักษณะงานตัวแทน	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	df	p
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทน	งานประจำ	280	4.500	0.680	มากที่สุด	10.399*	0.000
ประกันชีวิต	งานนอกเวลา	118	3.580	1.020	มากที่สุด		
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	งานประจำ	280	4.260	0.880	มากที่สุด	11.534*	0.000
	งานนอกเวลา	118	3.130	0.940	ปานกลาง		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 18 ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่าค่า Probability (p) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแทนประกันที่เป็นพนักงานประจำและนอกเวลา มีความพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำมีความพอใจมากกว่าตัวแทนที่เป็นพนักงานนอกเวลา นอกจากนั้นยังพบว่า ในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป พบว่าค่า Probability (p) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแทนประกันที่เป็นพนักงานประจำและนอกเวลา มีความพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำมีความพอใจมากกว่าตัวแทนที่เป็นพนักงานนอกเวลา เช่นกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเนื่องในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเนื่องในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเนื่องในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเนื่องในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prop.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	20.675	4.213	5.429	0.065
	ภายในกลุ่ม	396	307.403	0.776		
	รวม	399	328.078			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3	46.617	5.356	5.51*	0.021
	ภายในกลุ่ม	396	384.823	0.972		
	รวม	399	431.44			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 19 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้
ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้าน ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันไม่แตกต่างกัน

โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้าน โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.8 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเนื่องกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

- H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเนื่องกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเนื่องกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน ระหว่างตัวแทนที่เป็นพนักงานประจำและนอกเวลา

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	น้อยกว่า 19 ราย	371	4.190	0.920	-2.286	398	0.023
	มากกว่า 19 ราย	29	4.590	0.630			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	น้อยกว่า 19 ราย	371	3.870	1.050	-3.637	398	0.000
	มากกว่า 19 ราย	29	4.590	0.680			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนมีความพึงพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในด้าน ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.19 และ 4.59 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า p พบว่า น้อยกว่า .05 นั่นคือ ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในด้าน ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนมีความพึงพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในด้าน โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.87 และ 4.59 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า p พบว่า น้อยกว่า .05 นั่นคือ ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในด้าน โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมุติฐานข้อที่ 1.9 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prop.
1. ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	4.592	2.296	2.818	0.061
	ภายในกลุ่ม	397	323.485	0.815		
	รวม	399	328.077			
2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	2	5.319	2.659	2.478	0.085
	ภายในกลุ่ม	397	426.121	1.073		
	รวม	399	431.44			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตาราง 21 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้
ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้าน ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันไม่แตกต่างกัน

โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้าน โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 และ 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

ความก้าวหน้าในอาชีพ		ความพึงพอใจ ในอาชีพตัวแทนประกัน	โอกาสที่จะ ประกอบอาชีพ ตัวแทน	ความพึงพอใจ ในอาชีพโดยรวม
ความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.638**	0.560**	0.306**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
การยอมรับจากสังคมในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.412**	0.227**	0.443**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ความมีเกียรติของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.621**	0.528**	0.350**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ความก้าวหน้าของอาชีพตัวแทนประกัน	r	0.560**	0.521**	0.357**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
รายได้ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.622**	0.565**	0.410**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.618**	0.607**	0.395**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+

ตาราง 22 (ต่อ)

ความก้าวหน้าในอาชีพ		ความพึงพอใจ ในอาชีพตัว แทนประกัน	โอกาสที่จะ ประกอบอาชีพ ตัวแทน	ความพึงพอใจ ในอาชีพโดย รวม
ความยกย่องจากสังคมต่ออาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต	r	0.222**	0.388**	0.339**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
โอกาสประสบความสำเร็จของ อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.478**	0.524**	0.439**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ความยากลำบากของอาชีพตัว แทนประกันชีวิต	r	0.318**	0.096	0.191**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.056	0.000
	แปลผล	+	+	+
ความสบายใจในการประกอบ อาชีพอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	r	0.575**	0.413**	0.222**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม	r	0.38**	0.382**	0.382**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

+มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 22 วิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .382 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .38 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์

สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

H_0 : ปัจจัยคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

H_1 : ปัจจัยคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 และ 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตาราง 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

ปัจจัยคำตอบแทน		ความพึงพอใจ ในอาชีพตัวแทนประกัน	โอกาสที่จะ ประกอบอาชีพ ตัวแทน	ความพึงพอใจ ในอาชีพโดยรวม
ท่านพอใจในค่าคอมมิชชั่นหรือไม่	r	0.488**	0.418**	0.238**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ค่าคอมมิชชั่นและประโยชน์ที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น	r	0.533**	0.475**	0.230**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการดำรงชีพ	r	0.470**	0.342**	0.139**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.005
	แปลผล	+	+	+
ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการสร้างฐานะ	r	0.575**	0.454**	0.247**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ท่านพอใจในรางวัลทองเที่ยว	r	0.565**	0.461**	0.218**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ท่านมีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	r	0.425**	0.261**	0.113**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ท่านพอใจในรางวัลเกียรติยศ	r	0.518**	0.440**	0.219**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+

ตาราง 23 (ต่อ)

ปัจจัยคำตอบแทน		ความพึงพอใจ ในอาชีพตัว แทนประกัน	โอกาสที่จะ ประกอบอาชีพ ตัวแทน	ความพึงพอใจ ในอาชีพโดย รวม
ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยง ดูครอบครัว	R	0.543**	0.409**	0.202**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น	R	0.583**	0.514**	0.251**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+
ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ	r	0.576**	0.373**	0.140**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.005
	แปลผล	+	+	+
ปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม	r	0.341**	0.22**	0.186**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000
	แปลผล	+	+	+

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

+มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

จากตาราง 23 วิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .186 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม มากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายข้อได้ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .341 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทนโดยรวม มากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย

ตอบแทน (รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น) กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .514 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยค่าตอบแทน (รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น) มากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย

ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .14 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

1. ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .576 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) มากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย

2. โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนต่อไป พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .373 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยค่าตอบแทน (ค่าคอมมิชชันทำให้เป็นคนมีฐานะ) มากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต
กรณีศึกษา : บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน ประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต
3. ปัจจัยค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป(ข้อมูลเรื่องอายุ : ที่มาฝ่ายทะเบียนตัวแทน กรมการประกันภัย 1 เมษายน 2545) ทั้งเพศชายและเพศหญิงจำนวน 8,785 คน (ข้อมูล 1 มค - 31 ธค. 2544 : ที่มากรมการประกันภัย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา : บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต

ลักษณะงานตัวแทน รายได้ต่อเดือน จำนวนลูกค้าต่อเดือน ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต กับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบ Semantic Differential (Zikmund. 1997 : 350) เป็นการวัดโดยให้ผู้ตอบประเมินเป้าหมายจากคำคุณศัพท์เป็นรายคู่จำนวน 22 ข้อ โดยประเมินความรู้สึกที่มีต่อความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จำนวน 10 ข้อ ความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 10 ข้อ ความพึงพอใจในอาชีพ จำนวน 2 ข้อ ตามลำดับโดยแบ่งได้เป็น 5 ระดับโดยใช้ระดับการวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. : 37)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษาบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเผยแพร่ของสมาคมประกันชีวิต กรมการประกันภัย บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ หนังสือพิมพ์ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยจะเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธี การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถามส่วนที่ 1

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทนโดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1.1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง

สมมุติฐานข้อที่ 1.2 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.3 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.4 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่ที่ประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างประสบการณ์การปฏิบัติงานด้านตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.6 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือตัวแทนประกันชีวิตที่ทำเป็นงานประจำและงานนอกเวลา

สมมุติฐานข้อที่ 1.7 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ต่อเดือนในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.8 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือตัวแทนประกันชีวิตที่ทำเป็นงานประจำและงานนอกเวลา

สมมุติฐานข้อที่ 1.9 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ใช้การทดสอบ F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ ต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด คือ ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ ต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด คือ ระหว่างค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตกับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนประกันชีวิต

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 โดยตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 52.50 โสด คิดเป็นร้อยละ 36.50 หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้ายคิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 59.52 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 14 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 13.75 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมาคือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ส่วนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.75 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.00 รองลงมาคือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.75

ส่วนลักษณะงานตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ส่วนใหญ่ตัวแทนประกันชีวิตจะทำเป็นงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นงานนอกเวลา คิดเป็นร้อยละ 29.50

ส่วนด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,691 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.3 รายได้ต่อเดือน 5,961- 9,921 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.3 รายได้ต่อเดือน 9,922 – 13,882 บาท คิดเป็นร้อยละ 11 รายได้ต่อเดือน 13,883 – 17,843 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.5 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 17,843 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ส่วนด้านความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่สามารถหาลูกค้าได้ไม่น้อยกว่า 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.8 สามารถหาลูกค้าต่อเดือน 20 – 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 5 สามารถหาลูกค้าต่อเดือน 39 – 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8 สามารถหาลูกค้าต่อเดือน 58 – 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 และความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนมากกว่า 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.96 โดยเมื่อวิเคราะห์รายข้อของความพึงพอใจในด้านค่าคอมมิชชั่นและผลตอบแทน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจในเรื่องค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ข้อค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 ข้อค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการสร้างฐานะ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 ข้อรายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ข้อความพอใจในค่าคอมมิชชั่น และข้อค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือเท่ากับ 3.94 ข้อความพอใจในเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต และข้อความพอใจในรางวัลเกียรติยศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 3.92 ข้อความพอใจในรางวัลท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95

สำหรับการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถสรุปตามลำดับได้ดังนี้

โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ข้อรายได้ของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ความสบายใจของการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ข้อโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ข้อความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 ข้อความมีเกียรติของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ข้อการยอมรับจากสังคมของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 ข้อความสะดวกสบาย/ความลำบากของการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 และข้อการยอมรับและยกย่องจากสังคมในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมแล้วตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจต่ออาชีพมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 โดยจำแนกได้ดังนี้

ด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความพึงพอใจในต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 และ ด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวแรนส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานตัวแทนจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตจะไม่ยอมบอกในเรื่องรายได้จริงเพราะอาจจะกลัวว่าข้อมูลที่ให้มาอาจจะกระทบตัวเอง และในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตเป็นสิ่งที่วัดได้ยากเนื่องจากความพึงพอใจของตัวแทนแต่ละคนแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ในด้าน ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และ โอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 1.2 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ในด้าน ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตโดยรวม แตกต่างกัน กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มี อายุ 31- 40 ปี ในอาชีพตัวแทนประกัน

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41- 50 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน เช่นกัน

และยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน อีกด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31- 40 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

และยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 41- 50 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

และพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

สมมุติฐานข้อที่ 1.3 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนน้อยกว่า 19 ราย มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน 39 – 57 ราย ในด้านความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

และพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนน้อยกว่า 19 ราย มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนมากกว่า 76 รายขึ้นไป ในด้านความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนมากกว่า 19 ราย มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน 39 – 57 ราย ในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

และยังพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือน 39 – 57 ราย ในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป

สมมติฐานข้อที่ 1.9 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิต

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวม กับ ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .382 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้นจะทำให้ตัวแทนประกันมีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้นด้วย

ความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ (ความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .306 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ (ความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

ความสัมพันธ์กันร้อยละ 13 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทน (ท่านมีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

ท่านพอใจในรางวัลเกียรติยศ

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยคำตอบแทน (ท่านพอใจในรางวัลเกียรติยศ) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .219 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 21.9 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทน (ท่านพอใจในรางวัลเกียรติยศ) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยคำตอบแทน (ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .202 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 20.2 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทน (ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยคำตอบแทน (รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .251 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 25.12 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทน (รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ

พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ปัจจัยคำตอบแทน (ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ) กับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .14 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 14 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการใช้ปัจจัยคำตอบแทน (ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ) มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน ที่มีต่ออาชีพมากขึ้นด้วย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษา บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

2. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ในด้านความพอใจ ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31-40 ปี และตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41-50 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกัน เช่นกัน ส่วนในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51-60 ปี ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป และตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป และตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไป ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 - 60 ปี ในด้านโอกาสที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวอัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบุคลากรสำนักงานสมาคมมั่นคงแห่งชาติ ผลการการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานสมาคมมั่นคงแห่งชาติมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสมาคมมั่นคงแห่งชาติ ได้แก่ อายุ อายุราชการ

3. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป ไม่แตกต่างกัน

4. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปไม่แตกต่างกัน

5. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน ด้านอาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน โดยที่ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทน 11 -15 ปี ในด้านความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป ในด้านความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทน 11-15 ปี ในด้านโอกาสในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี ในด้านโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาริต สันตกิจ (2528 : บทคัดย่อ) ซึ่งสรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่ม ผู้บริหารและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจสูงกว่าอาจารย์ประจำและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลแตกต่าง

6. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะงานตัวแทนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านความพอใจ ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปแตกต่างกัน

7. ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในด้านต่าง ๆ ยกเว้นด้านความลำบากของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและโอกาสที่

จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป กล่าวคือหากตัวแทนประกันชีวิตได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าก็จะมี ความพึงพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูง และโอกาสที่จะประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตต่อไปก็มี มากขึ้น

8. ปัจจัยค่าตอบแทนในทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างยิ่ง กับความพึงพอใจ ในอาชีพตัวแทนประกัน ชีวิตและโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไป กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิตได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นก็จะมี ความพอใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูงโอกาสที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตก็จะ มีมากขึ้นด้วย

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณี ศึกษา บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้จะเป็น ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจูงใจ ให้ตัวแทนประกันชีวิตหากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างรายได้และโอกาสให้กับตัวเอง ตลอดจนเพื่อ เป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของตัวแทน ประกันชีวิตและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจทั่วไป และจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ของตัวแทนประกันชีวิตขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนและโอกาสในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา:บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยทำให้ทางบริษัทสามารถทราบถึงทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตซึ่งทางบริษัทสามารถนำมาปรับปรุงด้านค่าตอบแทนให้เหมาะสมมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้บริษัทสามารถนำไปปรับปรุงในด้านการเลื่อนตำแหน่งและการให้ขวัญกำลังใจ พนักงาน

3. ตัวแทนประกันชีวิต ควรมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบ ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเพื่อจะได้เป็น การ ชักจูงให้ลูกค้ามาทำประกันชีวิตมากขึ้น

4. บริษัทควรมีการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจ ในด้านต่างๆ แก่ตัวแทนประกันชีวิตก่อน ที่จะเข้ามา สอบ เป็นตัวแทนให้มากขึ้น และอย่างต่อเนื่อง โดยการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ความ เข้าใจ ไปยังกลุ่มตัวแทนหน่วยตัวแทนของ บริษัท ให้ครอบคลุม เพื่อให้ตัวแทนรู้จักบริษัทมากยิ่งขึ้น รวมถึง การเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

5. บริษัทควรสำรวจความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตโดยการ ออกแบบสอบถามความพึงพอใจ ของตัวแทนประกันชีวิตในด้านต่างๆเพื่อนำมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานของบริษัทต่อไป

6. จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในด้านความต้องการที่จะ ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปซึ่งส่งผลให้ทางบริษัทสามารถวางแผนบุคลากรในการปฏิบัติงานได้ ล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาด้านความพึงพอใจในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตจากผู้ทำประกันชีวิตด้วยเพื่อให้เห็นมุมมองหลายด้านในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และบริษัทควรมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตในเรื่องต่างๆเพื่อนำมาปรับปรุงการสร้างเป้าหมายในการทำงานให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของตัวแทนและกลุ่มลูกค้าตลอดจนจัดการประชาสัมพันธ์ คัดเลือกตัวแทนที่มีผลงานดีเด่นมาเตรียมความพร้อมในการจัดทำทีมงานในการสร้างฐานความมั่นคงของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันของธุรกิจตัวแทนประกันชีวิต ที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเกียรติ ประมวลผล. (2520). หลักการประกันชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำเนิร เลขะกุล. (2513). ความมั่นคงแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- นราศรี ไวนิชกุล. (2525). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มุกดา ไควกุล. (2537). การประกันภัยหลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : สำนักงานไทยวัฒนาพานิชย์.
- บุญมี ดนตรีเสนาะ. (2540). กลยุทธ์การบริหารงานบุคคลและพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือในยุคราชกิจตก. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (การหนังสือพิมพ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2532). เอกสารรายงานชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรเล่มที่ 2 นนทบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผอบเชียร วงศ์ภักดี. (2531). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีรัช เกตุเมือง. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีสุดา วงศ์เยาวลักษณ์. (ม.ป.ป.). การจัดการด้านการเงินของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. (2528). หลักการประกันชีวิต. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.
- สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2529). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย. กรุงเทพฯ : บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธิต สันตกิจ. (2528). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

งนุช รุ่งกลีน. (2530). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

นิภาวรรณ วรรณสาธพ. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนพนักงานรัฐวิสาหกิจศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อัมพร อุทธีกร. (2514). หลักประกันความมั่นคงในการบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี.

BickelLaupt, David L. (1983) .*General Insurance*. p. 227. Illinois : Richard D.Irwin, Inc.

Dorfman, Mark S. (1991). *Introdution of Risk Management and Insurance*. p. 276. New Jerrey : Prentice – Hall International.

Rfeffer, Irving. (1956). *Insurance and Economic Theor*. p. 53. HomeLood,III : Richard D. Irwin, Inc.

แหล่งข้อมูลทาง Website

กรมการประกันภัย www.doi.go.th

สมาคมประกันชีวิตไทย www.tlaa.org.

บริษัทอเมริกันกินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด www.aia.co.th

สำนักงานสถิติแห่งชาติ www.nso.go.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา :

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ในเขต

กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัทอเมริกัน อิน
เตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตร ปริญญาโทมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2545 โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัทอเมริกัน อินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด ในเขต กรุงเทพฯ

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ผู้วิจัยใครขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นเลือกตอบและเติมคำ

คำชี้แจง : ตอนที่ 1 กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ☐ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน

1. 6W6

- 1.() ชาย 2.() หญิง

- ## 2. อาย

1. () 20 - 30 ปี 2. () 31 - 40 ปี
3. () 41 - 50 ปี 4. () 51 - 60 ปี
5. () 60 ปีขึ้นไป

- ### 3. สถานภาพสมรส

- 1.() โสด 2.() สมรส
3.() หย่าร้าง /แยกกันอยู่/หม้าย

- #### 4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1 () ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- 2 () ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช
- 3 () ระดับอนุปริญญา/ปวส
- 4 () ระดับปริญญาตรี
- 5 () ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต

1. () ไม่เกิน 5 ปี
2. () 6 – 10 ปี
3. () 11 – 15 ปี
4. () 15 ปีขึ้นไป

6. ลักษณะงานตัวแทน

1. () งานประจำ
2. () งานนอกเวลา

7. รายได้ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อเดือนประมาณ.....บาท

8. ความสามารถในการหาลูกค้าต่อเดือนต่อเดือนประมาณ.....ราย

9. จำนวนระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด.....ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ในด้านคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต

1. ท่านพอใจในค่าคอมมิชชั่นหรือไม่	ไม่พอใจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	พอใจ
2. ค่าคอมมิชชั่นและประโยชน์ที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพอื่น	ต่ำมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : สูงมาก 1 2 3 4 5	
3. ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการดำรงชีพ	ไม่เพียงพอ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	เพียงพอ
4. ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการสร้างฐานะ	ไม่มั่นคง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	มั่นคง
5. ท่านพอใจในรางวัลทองเที่ยว	ไม่พอใจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	พอใจ
6. ท่านมีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	ไม่เหมาะสม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	เหมาะสม
7. ท่านพอใจในรางวัลเกียรติยศ	ไม่พอใจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	พอใจ
8. ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว	ไม่เพียงพอ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	เพียงพอ
9. รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น	รายได้ด้อยกว่าอาชีพอื่น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	รายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น
10. ค่าคอมมิชชั่นทำให้เป็นคนมีฐานะ	ทำให้เป็นคนไม่มีฐานะ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5	ทำให้เป็นคนมีฐานะ

ภาคผนวก ข.

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ~~4~~ อาจารย์ประจำ ~~4~~ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ ~~4~~ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัยผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณนา เงินสยาม
วันเดือนปีเกิด	25 มกราคม พ.ศ. 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47/158 ซอยผาสุก 6 หมู่บ้านกฤษดานครโครงการ 10 รัตนธิเบศร์-บางบัวทอง นนทบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยแห่งประเทศไทย 36/1 ซอย สะพานคู่ พระราม 4 กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	อนุปริญญา สาขาธุรกิจการท่องเที่ยว วิทยาลัยครูสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2540	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ