

ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาว จีราพร มานะวงศ์เจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ  
ของ  
นางสาว จิราพร มานะวงศ์เจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2548

ท 263651

655.71421

655.71421

655.71421

10 ส.ค. 2549

จรรยา มานะวงศ์เจริญ.(2548) . ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทน

ชายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) .กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :

อาจารย์ ดร. พนิด กุลศิริ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ(Stepwise Multiple Regression)

การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า

1. ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน และ ความพึงพอใจในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ของตัวแทนชายประกันชีวิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความมั่นคงในงาน และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานและ ความพึงพอใจในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ของตัวแทนชายประกันชีวิตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**WORK RELATED FACTORS AND JOB SATISFACTION OF LIFE ASSURANCE  
AGENTS IN BANGKOK**

**AN ABSTRACT  
BY  
MISS. JIRAPORN MANAWONGCHAROEN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University  
December 2005**

Jiraporn Manawongcharoen.(2005). *Work Related Factors and Job Satisfaction of Life Assurance Agents in Bangkok*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study work related factors and job satisfaction of life assurance agents in Bangkok. Questionnaires were used to collect data of 380 life assurance agents in Bangkok who were samples of this study. Statistical methods included percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression.

Independent variables in this study are work related factors, i.e. work attributes, job security, opportunity for advancement, relationship with supervisors and relationship with colleagues. The dependent variable is job satisfaction of life assurance agents which are composed of enthusiasm for work, work responsibility and happiness in working.

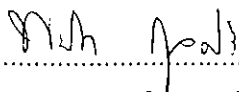
Results of hypotheses testings are concluded as follows:

1. Work attributes, opportunity for advancement and relationship with colleagues had relationship with job satisfaction of life assurance agents in the overall and in the aspects of enthusiasm for work, work responsibility and happiness in working at the statistical significance of 0.05 level.

2. Job security and relationship with supervisors had no relationship with job satisfaction of life assurance agents in the overall and in the aspects of enthusiasm for work, work responsibility and happiness in working at the statistical significance of 0.05 level.

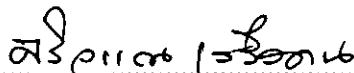
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ  
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
ประกันชีวิต ในกรุงเทพฯ ของนางสาวจิราพร มานะวงศ์เจริญ ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



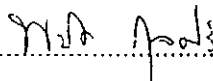
(ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



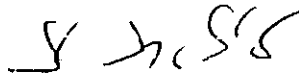
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



(ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธาน



(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

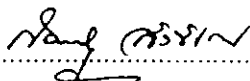
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่.....เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จ เรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล และ อาจารย์รัฐ สาเรืองที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โครงการ MBA. คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและประสานงานทุกอย่าง จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและเจ้าหน้าที่ประสานงาน พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย ดูแลและคอยช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน รวมทั้งยังคอยเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดา มารดาและผู้ที่เกี่ยวข้องไปแล้ว ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัย

จิราพร มานะวงศ์เจริญ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย .....	2
นิยามศัพท์ .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานในการวิจัย .....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ .....	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	14
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านงาน.....	18
ความหมายของความมั่นคง .....	19
ประเภทของความมั่นคง .....	19
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 34
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 35
	ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ..... 36
	ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ..... 39
	ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... 44
	ตอนที่ 4 ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานเบื้องต้น ..... 47
	ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ..... 67
	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ..... 83
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
	สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า ..... 85
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ..... 89
	อภิปรายผล ..... 101
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ..... 102
	ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป ..... 102
	บรรณานุกรม ..... 103
	ภาคผนวก ..... 106
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ ..... 119

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)ครอนบัค (Cronbach) .....	28
2 แสดงจำนวน( ความถี่ ) และ ค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
3 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน.....	39
4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงในงาน.....	40
5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	41
6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	42
7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	43
8 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	44
9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่องาน.....	45
10 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน.....	46
11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	47
12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน.....	48
13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้าน ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน.....	49
14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	50
15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน.....	51
16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้าน ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน.....	52
17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	53
18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสก้าวหน้าในงานกับความรับผิดชอบต่องาน...	54
19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสก้าวหน้าในงานกับความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน..	55

## บัญชีตาราง( ต่อ )

ตาราง	หน้า
20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความกระตือรือร้นในการทำงาน.....	56
21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความรับผิดชอบต่องาน .....	57
22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความสุที่ได้ปฏิบัติงาน .....	58
23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความกระตือรือร้นในการทำงาน .....	59
24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความรับผิดชอบต่องาน .....	60
25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความสุที่ได้ปฏิบัติงาน .....	61
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต .....	64
27 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน .....	68
28 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน .....	72
29 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุที่ได้ปฏิบัติงาน .....	76
30 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต .....	80
31 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	82

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ทรัพยากรในการบริหารประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการคน ทรัพยากรมนุษย์ นับว่าสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากคนเป็นตัวการหรือผู้กระทำการ ถ้าคนไม่ทำงานเงินหรือวัสดุ อุปกรณ์ย่อมไม่เกิดประโยชน์หรือคุณค่าขึ้นมาและถ้าคนผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ไม่มีความรู้ ขาดกำลังกาย กำลังสติปัญญา งานหรือกิจกรรมนั้นก็ล้มเหลว( สุระ หีบโอสถ. 2540 : บทนำ ) ดังนั้น จึงถือว่าคุณ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรของการบริหาร คนนับว่าเป็นปัจจัยที่เด่นที่สุด เพราะเหตุว่า ถ้ามีคนพอสมควร มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมแก่หน้าที่การงานและการจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลงานที่ดีย่อมมีมากขึ้น แต่ในการทำงานร่วมกันของคนต้องประสบปัญหาต่างๆ มากมาย เพราะคนมีความแตกต่างกันในเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงาน เกิดความพอใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ต้องตอบสนอง ความต้องการของพนักงานด้วย จึงเกิดความพึงพอใจของคนในองค์กร( โกมุท จีวัลย์ . 2546 )

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน ทำให้เกิดการถดถอยของการลงทุน ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับลดต้นทุนในการดำเนินงาน วิธีที่ใช้มากที่สุดในปัจจุบัน คือ การไม่รับคนงานเพิ่ม และการเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานตามมา และปัญหาการว่างงานก็นับเป็นปัญหาสำคัญยิ่งใน ปัจจุบัน เพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจของประเทศทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาด้วย แต่ คำนิยมในการประกอบอาชีพของคนไทยส่วนใหญ่ยังมีค่านิยมในการประกอบอาชีพข้าราชการ หรือการ รับจ้างประเภทมีเงินเดือนประจำ ทั้งๆที่ในปัจจุบันตลาดแรงงานในด้านนี้มีอยู่น้อยมาก บุคคลส่วนใหญ่ มองข้ามความสำคัญของอาชีพอิสระ ซึ่งมีให้เลือกหลายอาชีพ ( สวัสดิ์ สุวรรณอักษร. 2532 : 32 – 35 )

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกสายงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวแทน ประกันชีวิตเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน ( ยกเว้นใน กรณีที่ทำผิด ) และยังสามารถทำผลงานได้มากๆ บริษัท ฯ จะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบผลสำเร็จ ( สมาคมประกันชีวิตไทย 2540 ) การเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปริมาณ และคุณภาพของ นักขายประกันชีวิตด้วย ( ประกันชีวิต 2001 . 2542 : 29 )

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพฯซึ่งจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน

ของตัวแทนชายประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารและดูแลตัวแทนที่มีอยู่ในองค์กร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแทน

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของตัวแทนชายประกันชีวิตในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต และจะได้นำไปบริหารและดูแลตัวแทนที่มีอยู่ในองค์กร ให้ตัวแทนทำงานได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นตัวแทนชายประกันชีวิตทั้งหมดจำนวน 221,160 คน ในประเทศไทย ( กรมการประกันภัย : 2547 )

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพฯ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 20 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 420 ตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

## ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ( Independent variable) ได้แก่
  - 1.1 ปัจจัยด้านงาน
    - 1.1.1 ลักษณะงาน
    - 1.1.2 ความมั่นคงในงาน
    - 1.1.3 โอกาสก้าวหน้าในงาน
    - 1.1.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
    - 1.1.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ตัวแปรตาม ( Dependent variable )ได้แก่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ความกระตือรือร้นในการทำงาน
  - 2.2 มีความรับผิดชอบต่องาน
  - 2.3 มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นงานที่มีความท้าทายในงาน เป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องได้รับการอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ
3. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงถาวรไม่ถูกปลดออกจากงาน และสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตลอดชีวิต
4. โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของแต่ละบริษัท
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ในด้านความรู้ความสามารถ การให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เอาใจใส่พนักงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นตลอดจนให้ความสำคัญกับพนักงาน
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือคำแนะนำ มีความเป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

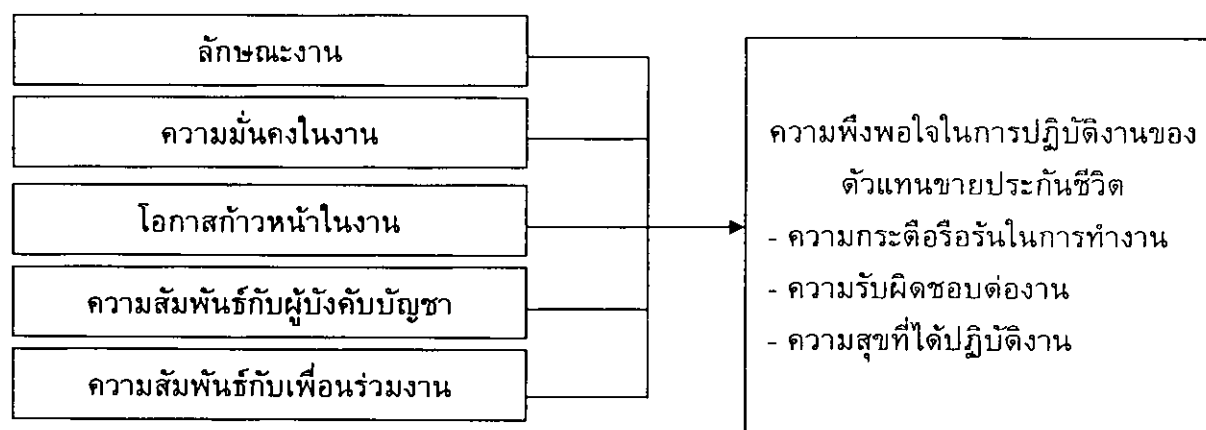
7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในรูป ความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน
8. ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา และทำอย่างเต็มความสามารถ ไม่ล่าช้า และตั้งใจ
9. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การรับรู้หน้าที่ และการปฏิบัติงานตามคำสั่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้เสร็จ ไม่ละทิ้งหน้าที่และไม่ต้องให้ผู้อื่นเตือน
10. มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความสุข ความสบาย ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวความคิดในการศึกษาดังกล่าว

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ในกรุงเทพฯ มีกรอบและแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
2. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
3. โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
  - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
  - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านงาน
  - 2.1 ความหมายของความมั่นคง
  - 2.2 ประเภทของความมั่นคง
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เอกสารที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตาม หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานหรือก่อให้เกิดปัญหา

#### ความหมายของความพึงพอใจในงาน

โยเดอร์ ( Yoder. 1959 : 445 ) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคณงานว่าชอบหรือไม่ชอบสภาพต่างๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

สเตร้าส์ และเซเลส ( Strauss and Sayles . 1960 : 119 –121 ) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

บลัม และ เนย์เลอร์ ( Blum and Naylor . 1968 : 364 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลจากงาน และปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และทัศนคติที่ผู้ทำงานมีต่องานของเขา

ซีคอร์ดและแบคค์แมน ( Secord and Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีความแตกต่างกันบางคนพอใจเมื่อทำสำเร็จ บางคนพอใจในลักษณะงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

กรีน ( Green.1972 :41 ) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

จ่านง สมประสงค์ ( 2518 : 109 ) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น

จอมพล พิเศษกุล( 2537 :13 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจาก ปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และ สภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หลุย จำปาเทศ ( 2533 ) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้ จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สุระ หีบไอสก ( 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 374 ) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ณรงค์ สุขประเสริฐ ( 2535 : 13 อ้างอิงจาก Applewhite. 1956 : 6 ) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจกับรายได้จากองค์กร

## ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมีหลายประการ

กิลเมอร์และคนอื่น ๆ ( ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์.2544 :15 – 16 ; อ้างอิงจากGilmer&Others..1971) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น
2. การมีโอกาสดำเนินงาน เช่นการมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสดำเนินการในงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง
3. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย
4. ค่าจ้างหรือเงินเดือนเป็นตัวจูงใจ และเป็นสิ่งตอบแทน หรือรางวัลสำหรับการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงาน ปัจจัยนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด
6. การบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน
8. การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ
9. สภาพการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น แสง เสียง อื่น ๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น เงินบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร เป็นต้น

ทiffin และแมคคอร์มิก ( Tiffin & McCormick. 1968 ) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

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

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อหัวหน้างาน รวมทั้งความเข้าใจที่ติดต่อกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น

ผลที่ได้จากความพึงพอใจก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงานล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ( ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . 2544 : 132 )

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

1.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และการศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นและเกิดความผูกพันต่องาน

1.2 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นเช้ามีติดรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวการสร้างควมคุ้นเคยต้องใช้เวลา

#### 1.3 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานสามารถอธิบายชี้

แจ้งเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

## 2. ปัจจัยด้านการจัดการได้แก่

2.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรูปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าคนส่วนมากต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงเกษียณอายุ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการพนักงานอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากเกินไป

2.2 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับหลายอาชีพ จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.3 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในการทำงาน

นอกจากนี้ยัง ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์( 2532 : 126 ) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม( 2516 : 552-553 ) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควรคุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะน้อยก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้วแม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่นค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบที่จะทำงาน เพราะมีเพื่อนทำให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการ ยุติธรรมและเป็นกันเองคนงานก็จะสบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคงเราก็งตั้งใจที่จะทำงาน เพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจ

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาอาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึงองค์การที่มีระเบียบ คงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

สมยศ นาวิการ( 2533 :222-224 )ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหาร ต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

2. การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้เกิดความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

3. การบังคับบัญชา การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

4. เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจ

อย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

5. สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกรเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนน้อยลง

6. ลักษณะงาน พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้านคือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ ( 2529 : 101 –102 ) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งานความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน

2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงาน การให้ค่าจ้าง

3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานเสร็จ การวิพากวิจารณ์

5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้นและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงานเทคนิคของการนิเทศ มนุษย์สัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ความเป็นเพื่อน

9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ได้ศึกษาและจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นชั้นต่างๆ 5 ชั้น เหมือนขั้นบันได ซึ่งความต้องการเหล่านี้ต้องเป็นไปตามลำดับชั้นก่อนหลัง ไม่อาจกระโดดข้ามขั้นได้ ความต้องการในแง่ของมาสโลว์ คือ (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545 : 215 - 217 )

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหารที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รถยนต์ เฟอ์นิจเจอร์ทันสมัย ทีวี วิทยุ ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ ซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้ " เงิน " มนุษย์จึงต้องการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับถัดไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับ หรือหามาจากการตอบสนองทางด้านร่างกาย เช่น เมื่อได้บ้านมาหลังหนึ่ง ถือเป็น การตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย แล้วจะเกิดความรู้สึกว่าทำอะไรที่จะไม่ต้องเสียบ้านหลังนี้ไป จำเป็นต้องขยันขันแข็ง เพื่อหาเงินเพิ่มขึ้นเพื่อใช้ในการผ่อนบ้าน รวมทั้งรู้สึกว่าทำอะไรที่จะทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในบ้านหลังนี้ ควรซื้อเครื่องมือป้องกันต่างๆ อย่างไร ในภาพกว้างความรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือ ความรู้สึกว่าทำอะไรจึงจะได้รายได้ในระดับที่มากพอ สำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการด้านร่างกายต่อไปโดยไม่ติดขัด หากมีรายได้เข้ามาตลอดเวลา ก็จะรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุกๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการเงินและงานที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่เข้าสังคม เพื่อให้เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่รักของสังคม อาจแสดงออกโดยการไปงานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สังคมยอมรับตนเข้ากลุ่ม

4. ความต้องการการยอมรับ (Esteem needs) คือ ความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการลำดับที่ 3 เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความรักความเมตตาจากผู้บังคับบัญชา ย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุด ๆ นี้ได้ ส่วนใหญ่จะพร้อมในทุก ๆ ด้าน ทั้งการเงิน ททรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับทางสังคม บุคคลเหล่านี้จึงมักหันมาหาชื่อเสียง บางครั้งเพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนเองร่วมอยู่ในนั้น หรือบางครั้งเพื่อชื่อเสียงของวงศ์ตระกูล โดยอาจแสดงออกในรูปของการกุศล เพื่อช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self - actualization needs) คือ ความต้องการเล็ก ๆ ในจิตใจของทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้ เป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากแต่ท้าทายยิ่งนัก บุคคลแต่ละคนที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้นวัดได้ค่อนข้างยาก บางคนอาจเพียงต้องการจบปริญญาเอกก็ถือว่าประสบความสำเร็จในชีวิตแล้ว ในขณะที่หลายคนอาจมีความต้องการมายืนอยู่แถวหน้าของสังคม โดยเพียรพยายามสมัครเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวขึ้นดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีบริหารบ้านเมืองต่อไป เป็นต้น

สุธรรม พงศ์สำราญ.(2525 : 220-221) กล่าวว่าสำหรับตัวแทนประกันชีวิต(Sales Insurance) มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ดังนี้

1. เงินรายได้จากงานตัวแทนประกันชีวิตทุกคนมีโอกาสหารายได้จากงานได้ตามความต้องการทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันขันแข็งและความสามารถของแต่ละบุคคล

2. ความมั่นคงในงานตัวแทนประกันชีวิตมีความมั่นคงในอาชีพสามารถที่จะยึดเป็นอาชีพได้ ถ้าทำงานจริงจึงผลงานย่อมจะดี และเก็บผลประโยชน์บำนาญตอบแทนทั้งงานใหม่ที่สร้างเพิ่มตลอดเวลา อีกทั้งงานเก่าก็ได้รับค่าบำนาญในการเก็บเงินงวดที่ครบชำระอยู่เป็นประจำเพราะฉะนั้นถ้าทำงานนานปีก็ยังมีผลประโยชน์เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

3. ความก้าวหน้าในงาน ในการเป็นตัวแทนการขายประกันชีวิตนี้ย่อมจะมีช่องทางก้าวหน้าไปตามความสามารถไม่หยุดยั้ง อันเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการถ้าทำงานจริง ตัวแทนมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับขั้น แต่ละระดับมีรายได้สูงกว่าอาชีพบางอาชีพ และได้เป็นเงินก้อนใหญ่มากกว่าจากผลการใช้เวลาในการทำงานที่เท่าๆกัน

4. ชื่อเสียงจากการทำงาน งานขายกรมธรรม์ประกันชีวิตสร้างชื่อเสียงทำให้มีเพื่อนฝูง สังคมกว้างขวางยิ่งขึ้น ยิ่งนานวันตำแหน่งที่ก้าวหน้าสูงขึ้น ย่อมมีชื่อเสียงสร้างความภูมิใจให้แก่ตนเองยิ่งขึ้น

5. ตัวแทนประกันชีวิตมีอิสระในการทำงาน ตัวแทนทำงานได้ตามความคิดและความรับผิดชอบของตนเอง มีเสรีในการคัดเลือกลูกค้าที่จะไปติดต่อพบปะด้วยมีโอกาสปรับปรุงวิธีการเสนอขายด้วยตนเองนับว่าช่วยให้ผู้ทำงานนี้ ใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ อยู่เสมอ สรุปว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลทันสมัยและทันเหตุการณ์ตลอดเวลา

6. ความสุข ( ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์) ตัวแทนขายประกันชีวิตที่รักงานนี้ หลายคนกล่าวว่าเขาชอบงานนี้ เพราะตนเองมีส่วนช่วยเหลือลูกค้า ดังนี้

6.1 ช่วยเหลือลูกค้าผู้ซื้อประกันชีวิตมีหลักทรัพย์ไว้คุ้มครองครอบครัว

6.2 ช่วยเหลือลูกค้ามีเงินทุนสำรองไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เช่นไฟไหม้บ้านเรือน เมื่อโรงเรียนเปิดเทอมสามารถกู้เงินตามสิทธิในกรมธรรม์ มาปิดเป่าความเดือดร้อนได้

6.3 ช่วยเหลือลูกค้าสะสมเงินไว้ใช้จ่ายเกษียณหรือออกจากงาน

6.4 ช่วยให้ผู้กล้าประสบความสำเร็จตามแผนการตลาด ด้วยการใช้เงินจากกรรมสิทธิ์ประกันชีวิตเมื่อครบกำหนด

6.5 ช่วยให้เกิดมิตรภาพที่สนิทสนม และเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างตัวแทนกับครอบครัวและลูกค้าในอนาคต

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg 's two – factor theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Federick Herzberg) หรือที่เรียกกันว่า Two – factor theory Motivation หรือ Motivation – Hygiene Theory หรือ M – H Theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮอริชเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้ โดยเฮอริชเบิร์กได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาความต้องการของคนงานในองค์การหรือการจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพอใจในการทำงานที่ทำได้ โดยมีสาระสำคัญ คือ (บรรยงค์ ไตจินดา. 2545 : 254 - 255)

1. จะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะ使人ไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า Maintenance Factors (ปัจจัยค้ำจุน) หรือ Hygiene Factors (ปัจจัยสุขอนามัย) เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
- 1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisors)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with peers)
- 1.5 การปกครองบังคับบัญชา ( Supervision )
- 1.6 เงินเดือน (Salary)
- 1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition)
- 1.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ( Personal Life )
- 1.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ( Job Security)

2. จะมีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากมีปัจจัยที่ว่านี้อยู่จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้เฮอริชเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors เป็นปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.2 การยอมรับ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

2.4 ลักษณะของงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งจูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้งานโดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของคน รวมทั้งการมอบหมายที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรมชาติ

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว จะทำให้เกิดความรักงานและมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่ง

ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถึงแม้จะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ให้มากก็ดีไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะที่เดียวกันหากความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดีในร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด

### ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ ( สุรพงศ์ เจริญพรรณ. 2537 : 14 –15 ; อ้างอิงจาก Alderfer .1969 ) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับชั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับดังนี้ คือ

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ ( Existence Needs ) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความ

อยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นพื้นฐาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ ( Relatedness Needs ) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการณ์ปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอยู่

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ( Growth Needs ) เป็นความต้องการภายในของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้า ความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย

## เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านงาน

### การศึกษาที่ฮอว์ธอร์น ( Hawthorne Studies )

เมโย ( Mayo, 1963 : 156 – 160 ) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงานในโรงงานผลิตเครื่องไฟฟ้าของ The Western Electric Company ที่เมือง ฮอว์ธอร์น ( Hawthorne ) ระหว่างปี ค.ศ. 1927 - 1932 ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้แม้จะยังไม่มียุทธศาสตร์เป็นทฤษฎี แต่ก็นับเป็นนิมิตใหม่ของการบริหารงานซึ่งให้ความสำคัญแก่ตัวคนงาน ทั้งงานด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาของเมโยสรุปได้ดังนี้

1. บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกของคนที่มีความต้องการที่ทำงานอยู่ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสนใจในความเป็นไปของบุคคล

2. การหยุดพักในระหว่างชั่วโมงการทำงาน การลดชั่วโมงการทำงาน การบริการเครื่องดื่ม แม้ไม่มีส่วนช่วยเพิ่มผลผลิตของคนงานมากนัก ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทางจิตใจเกี่ยวกับทัศนคติและอารมณ์ของคนงาน ซึ่งจะส่งผลต่อผลผลิตอย่างมาก

3. เมื่อทำงานเป็นกลุ่มบุคคลจะทำงานได้ผลผลิตมากกว่าการทำงานคนเดียว และพบว่าเงินค่าจ้างเพียงอย่างเดียวมิใช่เครื่องกำหนดว่าจะได้ผลงานเท่านั้นเท่านั้น แต่คนงานจะยอมอุทิศเพื่อทำงานให้ได้ผลผลิตมากขึ้นในกลุ่มที่ยอมรับตน

4. วิธีการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญเท่าๆกัน หรือมากกว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือเครื่องมือในการทำงาน

### ความหมายของคำว่าความมั่นคง

นิยามคำว่า ความมั่นคง ( Security ) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จำนง สมประสงค์( 2514 : 330 ) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าเขาจะได้รับการคุ้มครองป้องกัน มิให้ต้องออกจากงาน และขาดรายได้โดยง่ายไม่ว่าจะเกิดจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยไม่มีงานให้ทำอย่างเต็มที่ ให้ออกจากงานอย่างไรเหตุผลหรือเหตุผลอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีความหมายถึง มั่นคงหลังจากออกจากงานอีกด้วย และรวมถึงการต้องมีเสรีภาพ

อัมพร อุทกธงกร ( 2514 : 325 ) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง หลักประกันว่าทุกเวลาที่คนเรายังทำงานดี มีความประพฤติดี บุคคลนั้นก็จะสามารถยึดอาชีพที่ตนประกอบอยู่ และมีความก้าวหน้าตามโอกาส สามารถอยู่ได้ตลอดไปจนกว่าจะครบเกษียณอายุ

นิตยา เจียรนัยปรีเปรม( 2533 : 22 ) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกมั่นคงในงาน เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างให้มองเห็นได้ เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกัน และการได้รับหลักประกันทั้งในขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กรไปแล้วด้วย

### ประเภทของความมั่นคง

ความมั่นคงในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างผลผลิตให้กับกิจการได้เป็นอย่างดี การแบ่งประเภทของความมั่นคงในการทำงาน แบ่งได้ดังนี้

1. ความมั่นคงในงาน หมายถึง การถูกยุบหรือเลิกจ้างหรือให้ออกจากงานง่ายหรือยากแค่ไหน
2. ความมั่นคงในเงิน หมายถึง รายได้จากการประกอบอาชีพรวมทั้งเงินเดือน และผล

ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ นั้นเพียงพอแก่การครองชีพหรือไม่

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สุรศักดิ์ อนันต์ ( 2534 : 42 ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครูอาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยระดับสูงและปัจจัยนำบัต้อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอายุการทำงานไม่มีความแตกต่างกันทางด้านสถิติ

บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ ( 2542 ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้ยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทศ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โอกาสที่จะได้ก้าวหน้าในอนาคตและนโยบายการบริหารงาน

สุพรรณิ สมบัติธีระ ( 2529 : น.จ.) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนของครู โรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท สังกัดกรมสามัญศึกษาพบว่าครูที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน 3 องค์ประกอบคือ นโยบายและการบริหาร การยอมรับนับถือ และความสำเร็จของงาน

ธำรง นครรัตนชัย ( 2535 ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค 7 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และในองค์ประกอบด้านที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านที่ทำงาน ส่วนในด้านกาเลื่อนตำแหน่ง และด้านเลื่อนเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ ( 2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จ ความสำเร็จในการทำงาน , ความรับผิดชอบ , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต , ผลตอบแทนและความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความ

พึงพอใจปานกลางคือ การได้รับการยอมรับ , ลักษณะของงานที่ทำ , นโยบายและการบริหารงานและสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจัย 12 ด้านจากมากไปน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. การบังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและการเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน

ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้าน สอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3,4 และ 5 ซึ่งได้แก่ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และ ชีวิตส่วนตัวตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยรวมปานกลาง

จงกลณี เกตุแก้ว (2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า พบว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีค่าต่ำสุด ตัวแปรพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พื้นที่ในการปฏิบัติงาน เหตุผลที่มาสมัครเป็นเจ้าหน้าที่และจำนวนครั้งในการต่อสู้โดยใช้อาวุธเข้าจับกุม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าตัวแปรต่างๆทั้ง 5 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและความสำเร็จของงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศต่อองค์กรกับความพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อการพัฒนาชนบท พบว่า ครูมีความพอใจในการทำงานค่อนข้างสูงต่อลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินเดือน

### งานวิจัยในต่างประเทศ

กรีน ( Green . 1989 ) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามียังค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะ ส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

มัวร์และเบอร์น ( ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Moore & Berne .n.d ) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่างๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

เคเฟอร์ (Keffer. 1976) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิค พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ด้วงงานเองและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### 1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมดในประเทศไทย ณ.วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2547 มีจำนวน 221,160 คน (ที่มา : กรมการประกันภัย )

###### 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัด กรุงเทพ ฯ จำนวน 420 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 284)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ :

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อน

แทนค่าประชากร คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในสูตร

$$n = \frac{221,160}{1 + (221,160)(0.05)^2}$$

$$= 399.3$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 20 คน (ประมาณ 5 % ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 420 คน

สำหรับการเก็บตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) จากนั้นแจกแบบสอบถามตามสะดวก (Convenience Sampling) และใช้แบบสอบถามตามจำนวนชุดที่ได้กำหนดไว้ในขั้นต้น

### วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้  
ขั้นตอนที่ 1

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ( Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากบริษัทประกันชีวิตทั้งหมด 25 บริษัท ประกอบด้วย

1. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
2. บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด
3. บริษัท ทีพีไอ ประกันชีวิต จำกัด
4. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
6. บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด
7. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
8. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด
9. บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด
10. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
11. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
12. บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

13. บริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด
14. บริษัท พรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
15. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
16. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสซัวร์นส์ จำกัด
17. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด
18. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด
19. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด
20. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด
21. บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด
22. บริษัท อาคเนย์ประกันภัย จำกัด
23. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
24. บริษัท แอ็ดวานซ์ เอ็มแอลซี แอสซัวร์นส์ จำกัด
25. บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

### ขั้นตอนที่ 2

กำหนดโควตา(Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างของบริษัทที่สุ่มจับฉลากที่ได้ใน  
ตอนที่ 1 จำนวน 5 บริษัท บริษัทละ 84 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง

บริษัทประกันชีวิต	จำนวนตัวอย่าง
บริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด	84
บริษัท เนชั่นไวต์ประกันชีวิต จำกัด	84
บริษัท พรุเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	84
บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	84
บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด	84
รวม	420

### ขั้นตอนที่ 3

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำ  
แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูล จนครบจำนวนที่ต้องการ

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒិการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ชนิดหลัก คือ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความจริง โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเป็นจริง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ ความพึงพอใจในการกระตือรือร้นในการทำงาน ความพึงพอใจในความรับผิดชอบต่องาน และความพึงพอใจที่มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความจริง โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเป็นจริง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2544 : 127) และจากการทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ครอนบัค (Cronbach) ดังนี้

ตาราง 1 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ครอนบัค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบัค
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>		
ลักษณะงาน	6	0.8192
ความมั่นคงในงาน	3	0.7886
โอกาสก้าวหน้าในงาน	4	0.7619
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	6	0.8819
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	6	0.9144
<b>ความพึงพอใจในการทำงาน</b>		
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	3	0.8928
ความรับผิดชอบต่องาน	3	0.8183
ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	3	0.8732

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด และได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามแล้ว
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานที่ได้จากการสุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจากการแจกแบบสอบถามได้คืนมาจำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.47
4. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

#### 4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล
2. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
3. การแปลผลการวิเคราะห์

3.1 การแปลผลระดับความจริงและระดับความสามารถในชีวิตชี้นำคะแนนจากระดับความจริงและระดับความสามารถ หากค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert's Scale การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตรภาคชั้น (Class Interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Class Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนชั้น

คะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
คะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
คะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.2 การตัดสินค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใดให้พิจารณาดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 437)

ระดับค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก ( Very Strong )
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง( Strong )
0.41 – 0.60	ปานกลาง( Moderate )
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ( Weak )
0.01 – 0.20	ต่ำมาก( Very Weak )

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

### 1. สถิติพื้นฐาน

#### 1.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

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

1.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

โดยที่

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X_i$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 การวัดการกระจาย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลอันตรภาค (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

โดยที่

S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
n-1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (Degree of freedom)

## 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอัตราภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) โดยใช้สมการดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่

$r_{xy}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2544 : 437) คือ

1. ค่า r เป็นค่าลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นค่าบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยและมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

### 3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน( Multiple Regression Equation) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสามารถเขียนได้ดังนี้( กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 302)

	$Y_i$	=	$\beta_0 + \beta_1 X_i + \dots + e$	; $i = 1, 2, \dots, N$
โดยที่	Y	แทน	ตัวแปรตาม	
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ	
	$\beta_0$	แทน	ค่าคงที่ ( Constant ) ของสมการถดถอย	
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ $\hat{Y}$ ( ^ = Hat )	
	$\beta_1$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(Regression Coefficient ) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i ( X)	

## บทที่ 4

### ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆและอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson correlation )
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา ( t - Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา ( F - Distribution)
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก( Null Hypothesis )
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง( Alternative Hypothesis )
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลสมมติฐาน

## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ หัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ตาราง 2 แสดงจำนวน( ความถี่ ) และ ค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	130	34.2
หญิง	250	65.8
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
20 – 30	89	23.5
31 – 40	133	35.1
41 – 50	115	30.3
51 ปีขึ้นไป	42	11.1
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	152	40.1
สมรส	199	52.5
หย่าร้าง/แยกกันอยู่ /หม้าย	28	7.4
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	34	8.9
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	65	17.2
ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา	60	15.8
ระดับปริญญาตรี	197	52.0
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	23	6.1
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	116	43.7
6 – 10 ปี	87	22.9
11 – 15 ปี	66	17.4
16 ปีขึ้นไป	61	16.0
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2

อายุ ตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมา คือ 41 – 50 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สมรส จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ โสด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้าย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระดับปวส. หรือ อนุปริญญา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมา คือประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ประสบการณ์ทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 16 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงาน

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่น่าสนใจ	4.28	0.76	มากที่สุด
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่ทำหายความรู้ความสามารถ	4.48	0.66	มากที่สุด
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.91	0.81	มาก
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.61	มากที่สุด
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.52	มากที่สุด
งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.87	0.86	มาก
รวม	4.29	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงข้อมูลลักษณะงานของตัวแทนชายประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าลักษณะงานโดยรวมในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการของตนมีลักษณะของการเป็นงานที่ต้องพัฒนา งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่ทำหายความรู้ความสามารถ และ งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่น่าสนใจ ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67, 4.57, 4.48 และ 4.28 ตามลำดับ และเห็นว่า งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และ งานชายประกันชีวิตเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.87ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงในงาน

ความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
งานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มั่นคง	4.15	0.74	มาก
งานขายประกันชีวิตสามารถทำได้นานเท่าที่ ท่านต้องการ	4.46	0.67	มากที่สุด
ท่านคิดว่าอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต สามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจาก งาน	4.21	0.92	มากที่สุด
รวม	4.27	0.65	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงข้อมูลความมั่นคงในงานของตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่ามีความมั่นคงโดยรวมในระดับมากที่สุด และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า งานของตนเป็นงานที่สามารถทำได้นานเท่าที่ตนเองต้องการ และ อาชีพตัวแทนขายประกันชีวิตสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน ในระดับมากที่สุดโดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ 4.21ตามลำดับ และเห็นว่างานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มั่นคง ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.15

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสก้าวหน้าในงาน

โอกาสก้าวหน้าในงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างรายได้ให้ท่านได้มากขึ้น	4.52	0.64	มากที่สุด
ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มเติมความรู้	4.21	0.75	มากที่สุด
ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.06	0.89	มาก
ท่านคิดว่าโอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล	4.51	0.66	มากที่สุด
รวม	4.32	0.58	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงข้อมูลโอกาสก้าวหน้าในงานของตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่างานมีโอกาสก้าวหน้าโดยรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า งานของตนเป็นงานที่สามารถสร้างรายได้ให้ได้มากขึ้น โอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล และ โอกาสได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52, 4.51 และ 4.21 ตามลำดับ และเห็นว่าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.06

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ผู้บังคับบัญชาของท่านแนะนำและช่วยเหลือเมื่อท่านประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน	4.13	0.84	มาก
ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษากับท่านได้	4.15	0.85	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่าน	4.02	0.88	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังข้อเสนอนะของท่าน	3.86	0.86	มาก
ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยสอนเทคนิคต่างๆในการขายประกันชีวิต	4.04	0.89	มาก
ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	3.96	0.91	มาก
รวม	4.02	0.78	มาก

จากตาราง 6 แสดงข้อมูลความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาของตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า งานของตนเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาได้ ผู้บังคับบัญชาแนะนำและช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาช่วยสอนเทคนิคต่างๆในการขายประกันชีวิต ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่อย่างดี และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อเสนอนะ ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 4.13 , 4.04 , 4.02 , 3.96 และ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	3.91	0.73	มาก
ท่านสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างไม่มี การแบ่งพรรคแบ่งพวก	4.05	0.71	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถให้คำปรึกษา ท่านได้	3.90	0.73	มาก
เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	3.85	0.71	มาก
ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงานของท่านได้	3.96	0.76	มาก
เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรในการ ทำงาน	4.10	0.68	มาก
รวม	3.96	0.60	มาก

จากตาราง 7 แสดงข้อมูลความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของตัวแทนชายประกันชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า งานของตนเป็นงานที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาได้ และ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นเสมอ ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, 4.05, 3.96, 3.91, 3.90 และ 3.85 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความกระตือรือร้นในการทำงาน

ความกระตือรือร้นในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	3.95	0.80	มาก
การทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ล่าช้า	4.00	0.77	มาก
การทำงานด้วยความเต็มใจ	4.31	0.70	มากที่สุด
รวม	4.08	0.62	มาก

จากตาราง 8 แสดงข้อมูลความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่า ด้านความกระตือรือร้น ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าการทำงานด้วยความเต็มใจ ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ล่าช้า และ การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.95 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความกระตือรือร้นในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรับผิดชอบต่องาน

ความรับผิดชอบต่องาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จ ทุกครั้ง	4.19	0.72	มาก
การไม่ละทิ้งหน้าที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จสิ้น	4.29	0.74	มากที่สุด
การปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่ต้องให้เพื่อน ร่วมงานช่วยเตือน	4.16	0.81	มาก
รวม	4.21	0.64	มากที่สุด

จากตาราง 9 แสดงข้อมูลความรับผิดชอบต่องาน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่องาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าการไม่ละทิ้งหน้าที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จสิ้น ในระดับมากกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทุกครั้ง และ การปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยเตือน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 และ 4.16 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบต่องานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสุขเมื่อได้ออกไปพบลูกค้า	4.27	0.79	มากที่สุด
ความสุขที่สามารถขายประกันได้	4.59	0.70	มากที่สุด
สบายใจเมื่อได้ปิดการขายถึงแม้ว่า ลูกค้าจะซื้อประกันหรือไม่ก็ตาม	4.36	0.71	มากที่สุด
รวม	4.40	0.62	มากที่สุด

จากตาราง 10 แสดงข้อมูลความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าความสุขที่สามารถขายประกันได้ ในระดับมากกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา คือ สบายใจเมื่อได้ปิดการขายถึงแม้ว่า ลูกค้าจะซื้อประกันหรือไม่ก็ตาม และ ความสุขเมื่อได้ออกไปพบลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 และ 4.27 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

#### ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ในงานวิจัยนี้ ศึกษาความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_1$  : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปร	ความกระตือรือร้นในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ลักษณะงาน	0.450**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.450 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_1$  : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ความรับผิดชอบต่องาน		ระดับความสัมพันธ์
	$r$	Sig.(2-tailed)	
ลักษณะงาน	0.434**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความรับผิดชอบต่องานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.434 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกัน  
ชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_1$  : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนขายประกันชีวิตด้าน ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ลักษณะงาน	0.468**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.468 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนขายประกันชีวิต

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
ประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_1$  : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
ประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปร	ความกระตือรือร้นในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความมั่นคงในงาน	0.316**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความ  
กระตือรือร้นในการทำงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment  
correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่น  
คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความมั่นคงในงานมี  
ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นใน  
การทำงาน ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.316 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสอง  
ตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
ประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_1$  : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
ประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับ ความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ความรับผิดชอบต่องาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความมั่นคงในงาน	0.309**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความรับผิดชอบต่องานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.309 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
 ประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_1$  : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขาย  
 ประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความมั่นคงในงาน	0.404**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในงาน กับความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.404 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปร	ความกระตือรือร้นในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.435**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.435 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ความรับผิดชอบต่องาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.409**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับความรับผิดชอบต่องานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.409 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	Sig.(2-tailed)		
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.462**	0.000	มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง โอกาสก้าวหน้าในงาน กับความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.462 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปร	ความกระตือรือร้นในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.280**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.280 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ความรับผิดชอบต่องาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.268**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับ ความรับผิดชอบต่องานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.285**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.285 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 5 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปร	ความกระตือรือร้นในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.402**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.402 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปร	ความรับผิดชอบต่องาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.372**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับ ความรับผิดชอบต่องานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.372 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับ ความสุขที่ได้  
ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.426**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับ  
ความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment  
correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed ) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้น  
คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อน  
ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้  
ปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( r ) เท่ากับ 0.426 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง  
สองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_1$  : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_1$  : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 3 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 4 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

สมมติฐานข้อที่ 5 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.(2-tailed)	
ลักษณะงาน	0.545**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	0.414**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.526**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.335**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.483**	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า

1. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.545 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

2. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.414 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

3. โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.526 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.335 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับค่อนข้างต่ำ

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ที่นัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.483 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

## ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ในส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิต

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงานโดยมีสมมติฐานดังต่อไปนี้  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 2.1 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 3.1 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 4.1 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 5.1 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 27 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $\beta$ )	ค่าสถิติ t	P
( Constant )	1.070	4.211	0.000
ลักษณะงาน( $\beta_1$ )	0.291	4.185	0.000
ความมั่นคงในงาน( $\beta_2$ )	- 0.077	-1.237	0.217
โอกาสก้าวหน้าในงาน( $\beta_3$ )	0.203	3.270	0.000
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา( $\beta_4$ )	0.032	0.618	0.537
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน( $\beta_5$ )	0.225	4.358	0.000
Adjusted R Square	0.272		
Std.Error of the Estimate ( SE )	0.531		
F	48.144		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานดังแสดงในตารางที่ 27 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.070 + 0.291 \beta_1 + 0.203 \beta_3 + 0.225 \beta_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน

$\beta_1$  แทน ด้านลักษณะงาน

$\beta_3$  แทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

$\beta_5$  แทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ( $\beta_1$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\beta_5$ ) และ โอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\beta_3$ ) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.291 , 0.225 และ 0.203 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว พบว่า ลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.291 หน่วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.225 หน่วย และ โอกาสก้าวหน้าในงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานจะเพิ่มขึ้น 0.203หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.272 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตเท่ากับ 27.20% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

**สมมติฐานข้อที่ 4.2 :** ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

**สมมติฐานข้อที่ 5.2 :** ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 28 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย (β )	ค่าสถิติ t	P
( Constant )	1.234	4.575	0.000
ลักษณะงาน(β 1 )	0.312	4.229	0.000
ความมั่นคงในงาน(β 2 )	- 0.057	- 0.905	0.366
โอกาสก้าวหน้าในงาน(β 3 )	0.188	2.853	0.005
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(β 4 )	0.039	0.746	0.456
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(β 5 )	0.209	3.812	0.000
Adjusted R Square	0.243		
Std.Error of the Estimate ( SE )	0.564		
F	41.408		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานดังแสดงในตารางที่ 28 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.234 + 0.312 \beta_1 + 0.188 \beta_3 + 0.209 \beta_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน

$\beta_1$  แทน ด้านลักษณะงาน

$\beta_3$  แทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

$\beta_5$  แทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ( $\beta_1$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\beta_5$ ) และ โอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\beta_3$ ) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.312 , 0.209 และ 0.188 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว พบว่าลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน มากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานจะเพิ่มขึ้น 0.312 หน่วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานจะเพิ่มขึ้น 0.209 หน่วย และ โอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานจะเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.243 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตเท่ากับ 24.30% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 3.3 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 4.3 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 5.3 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 29 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย ( $\beta$ )	ค่าสถิติ t	P
( Constant )	1.219	4.872	0.000
ลักษณะงาน( $\beta_1$ )	0.290	4.239	0.000
ความมั่นคงในงาน( $\beta_2$ )	0.066	1.094	0.275
โอกาสก้าวหน้าในงาน( $\beta_3$ )	0.228	3.719	0.000
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา( $\beta_4$ )	0.018	0.366	0.714
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน( $\beta_5$ )	0.242	4.760	0.000
Adjusted R Square	0.302		
Std.Error of the Estimate ( SE )	0.523		
F	55.644		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานดังแสดงในตารางที่ 29 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.219 + 0.290 \beta_1 + 0.228 \beta_3 + 0.242 \beta_5$$

- เมื่อ  $\hat{Y}$  แทน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน
- $\beta_1$  แทน ด้านลักษณะงาน
- $\beta_3$  แทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน
- $\beta_5$  แทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ( $\beta_1$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\beta_5$ ) และ โอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\beta_3$ ) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.290 , 0.242 และ 0.228 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว พบว่าลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน มากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.290 หน่วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.242 หน่วย และ โอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.228 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.302 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตเท่ากับ 30.20% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ลักษณะงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 2 : ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความมั่นคงในงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 3 : โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : โอกาสก้าวหน้าในงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 4 : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สมมติฐานข้อที่ 5 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

$H_0$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

$H_1$  : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

ตาราง 30 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุคูณ	สัมประสิทธิ์ความถดถอย (β )	ค่าสถิติ t	P
( Constant )	1.175	6.065	0.000
ลักษณะงาน(β 1 )	0.298	5.621	0.000
ความมั่นคงในงาน(β 2 )	-0.028	-0.490	0.625
โอกาสก้าวหน้าในงาน(β 3 )	0.206	4.358	0.000
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(β 4 )	0.036	0.775	0.439
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน(β 5 )	0.225	5.727	0.000
Adjusted R Square	0.401		
Std.Error of the Estimate ( SE )	0.405		
F	85.277		
Sig.	0.000		

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ( Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตดังแสดงในตารางที่ 27 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.175 + 0.298 \beta_1 + 0.206 \beta_3 + 0.225 \beta_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  แทน ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต  
 $\beta_1$  แทน ด้านลักษณะงาน  
 $\beta_3$  แทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน  
 $\beta_5$  แทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ( $\beta_1$ ) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\beta_5$ ) และ โอกาสก้าวหน้าในงาน ( $\beta_3$ ) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.298 , 0.225 และ 0.206ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว พบว่า ลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ

จากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตจะเพิ่มขึ้น 0.298 หน่วย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยความความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตจะเพิ่มขึ้น 0.225 หน่วย และ โอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตจะเพิ่มขึ้น 0.206 หน่วย

ค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.401 แสดงว่าตัวแปรในสมการนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตเท่ากับ 40.10% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ	
		Pearson	Regression
1	ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	✓	✓
	1.1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น	✓	✓
	1.2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	✓	✓
	1.3 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	✓	✓
2	ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	✓	×
	2.1 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น	✓	×
	2.2 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	✓	×
	2.3 ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	✓	×
3	โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	✓	✓
	3.1 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น	✓	✓
	3.2 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	✓	✓
	3.3 โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	✓	✓

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ	
		Pearson	Regression
4	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	✓	×
	4.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น	✓	×
	4.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	✓	×
	4.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	✓	×
5	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	✓	✓
	5.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้น	✓	✓
	5.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	✓	✓
	5.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	✓	✓

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ในด้าน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

##### ความมุ่งหมายของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติของตัวแทนขายประกันชีวิตในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

##### ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต และจะได้นำไปบริหารและดูแลตัวแทนที่มีอยู่ในองค์กร ให้ตัวแทนทำงานได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน

ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านงานซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลไปเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

## สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
2. ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
3. โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต
5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นตัวแทนขายประกันชีวิตทั้งหมดจำนวน 221,160 คน ในประเทศไทย (กรมการประกันภัย : 2547)

#### กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนขายประกันชีวิต ในกรุงเทพฯ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 20 ตัวอย่าง (ประมาณ 5%) รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 420 ตัวอย่าง

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ( Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากบริษัทประกันชีวิตทั้งหมด 25 บริษัท โดยวิธีจับฉลากจำนวน 5 บริษัท และ ทำการกำหนดโควตา(Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างของบริษัทที่สุ่มจับฉลากจากจำนวน 5 บริษัท แบ่งออกเป็นบริษัทละ 84 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง หลังจากนั้นจะใช้วิธีการ

สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก(Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ ไปจัดเก็บข้อมูลตามบริษัทต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 420 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ได้กำหนดไว้ โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 420 ชุด ซึ่งได้แบบสอบถามคืนกลับมา 380 ชุด คิดเป็น 90.47% โดยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามตามบริษัทประกันชีวิตที่ได้จากการสุ่มที่ได้แบ่งไว้

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โดยแบ่งเป็น 5 ชนิดหลัก คือ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ได้แก่

ลักษณะงาน	จำนวน	6 ข้อ
ความมั่นคงในงาน	จำนวน	3 ข้อ
โอกาสก้าวหน้าในงาน	จำนวน	4 ข้อ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	จำนวน	6 ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน	6 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก คือ ความพึงพอใจในการกระตือรือร้นในการทำงาน ความพึงพอใจในความรับผิดชอบต่องาน และความพึงพอใจที่มีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

ด้านความกระตือรือร้น	จำนวน	3 ข้อ
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	จำนวน	3 ข้อ
ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน	จำนวน	3 ข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นได้ ( Reliability ) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำ

ข้อมูลที่ได้ไปทดสอบหาความเชื่อมั่น ( Reliability ) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ครอนบาค (Cronbach) ได้ความเชื่อมั่นดังนี้

#### ปัจจัยด้านงาน

ค่าความเชื่อมั่นของด้านลักษณะงานเท่ากับ	0.8192
ค่าความเชื่อมั่นของด้านความมั่นคงในงานเท่ากับ	0.7886
ค่าความเชื่อมั่นของด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเท่ากับ	0.7619
ค่าความเชื่อมั่นของด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเท่ากับ	0.8819
ค่าความเชื่อมั่นของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเท่ากับ	0.9144

#### ความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นของด้านความกระตือรือร้นในการทำงานเท่ากับ	0.8928
ค่าความเชื่อมั่นของด้านความรับผิดชอบต่องานเท่ากับ	0.8183
ค่าความเชื่อมั่นของด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงานเท่ากับ	0.8732

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพฯ จำนวน 420 ชุด ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 380 ชุด คิดเป็น 90.47 % ของแบบสอบถามทั้งหมด

#### ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่ได้เคยวิจัยไว้แล้วที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตำราที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยวิทยานิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

#### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บในระหว่างเดือน กันยายน – ตุลาคม 2548 ในช่วงเวลา 09.00 – 17.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูล และเข้ารหัส เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation )

2. สถิติเชิงอนุมาน ทำวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Equation) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ใช้อธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านงานด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน และความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.8 อีก ร้อยละ 34.2 เป็นเพศชาย

#### 1.2 อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.1 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

#### 1.3 สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.1 และ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่หรือหม้าย คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

#### 1.4 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 9 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

### 1.5 ประสบการณ์ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมา คือ ประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 ประสบการณ์ทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 และ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงาน

จากการศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านงานของตัวแทนชายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงาน พบว่า

#### 1. ด้านลักษณะงาน

ตัวแทนชายประกันชีวิตตอบว่าลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 และพิจารณารายด้านพบว่า งานของตนเป็นงานที่ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ งานขายประกันชีวิตชีวิตเป็นงานที่ต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก และ งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

#### 2. ด้านความมั่นคงในงาน

ตัวแทนชายประกันชีวิตตอบว่าความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า งานของตนสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพตัวแทนขายประกันชีวิตสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด และ งานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

#### 3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

ตัวแทนชายประกันชีวิตตอบว่าโอกาสก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า งานของตนเป็นงานที่สามารถสร้างรายได้ให้ได้มากขึ้น ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ โอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมาก

ที่สุด โอกาสได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มเติมความรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด และ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### 4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตัวแทนชายประกันชีวิตตอบว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า งานของตนเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาได้ ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาแนะนำและช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชาช่วยสอนเทคนิคต่างๆในการขายประกันชีวิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่อย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อเสนอแนะโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแทนชายประกันชีวิตตอบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า งานของตนเป็นงานที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรในการทำงาน ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมากที่สุด และ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาข้อมูลในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานครพบว่า

#### ด้านความกระตือรือร้น

ตัวแทนขายประกันชีวิตตอบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การทำงานด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก และ การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### ด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตัวแทนขายประกันชีวิตตอบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การไม่ละทิ้งหน้าที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จสิ้น อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก และ การปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน

ตัวแทนขายประกันชีวิตตอบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.40 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสุขที่สามารถขายประกันได้ อยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ สบายใจเมื่อได้ปิดการขาย ถึงแม้ว่า ลูกค้าจะซื้อประกันหรือไม่ก็ตาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ความสุขเมื่อได้ออกไปพบลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

##### 4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ความพึงพอใจโดยรวม พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้น โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบต่องาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

##### 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงานกับต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต

ความพึงพอใจโดยรวม พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการ





การปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้น โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบต่องาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

#### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 1 : ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.298 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต แปลว่าถ้าความต้องการด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.298 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.291 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน แปลว่าถ้าความต้องการด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.291 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.312 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน แปลว่า ถ้าความต้องการด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่องานเพิ่มขึ้น 0.312 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.290 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน แปลว่า ถ้าความต้องการด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.290 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2 :** ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



Analysis) พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.228 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน แปลว่า ถ้าความต้องการด้านโอกาสก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 0.228 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 4 :** ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple Regression Analysis) พบว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิตด้านความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 5 :** ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน(Multiple



## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร

1. ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมากสิ่งเหล่านี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงานและความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ(วุฒินนท์ วิมลศิลป์: 2533) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศต่อองค์การกับความพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อการพัฒนาชนบท พบว่า ครูมีความพอใจในการทำงานค่อนข้างสูงต่อลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินเดือน

2. ความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ กิลเมอร์และคนอื่น ๆ(1971) กล่าวว่าความมั่นคงปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี จึงยังไม่เห็นถึงความมั่นคงในงาน

3. โอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ที่จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับ คือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของเคเฟอร์ (Keffe.1976) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิค พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ตัวงานเองและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ มัวร์และเบอร์น ( ชนิตา ศรีบวรวิวัฒน์ : 2544)ศึกษา เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเมื่อพิจารณาจากลักษณะงานพบว่างานขายประกันเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความสามารถของตนเองอีกทั้งบริษัทยังมีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ไม่เกิดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทิฟฟิน และแมคคอร์มิค ( Tiffin & McCormick. 1968 ) ได้สรุปว่าเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธำรง นครรัตนชัย

(2535 ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภาค 7 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และในองค์ประกอบด้านที่ทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

พบว่าปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนชายประกันชีวิต ในกรุงเทพมหานคร คือ ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทั้ง 3 ด้าน เพื่อให้ตัวแทนชายประกันชีวิตเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารควรทำให้ตัวแทนชายประกันชีวิต รู้สึกว่างานขายประกันเป็นงานที่มีความท้าทาย น่าสนใจ ส่งเสริมให้ตัวแทนชายประกันชีวิตได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ตัวแทนเห็นความสำคัญของงานเพราะการทำให้งานมีความสำคัญ ทำหายและน่าสนใจ จะทำให้ตัวแทนชายประกันชีวิตเกิดความพอใจและอยากที่จะทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารควรทำให้ตัวแทนชายประกันชีวิต ได้รับความรู้ถึงโอกาสการได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น โอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ทั้งนี้บริษัทควรมีการกำหนดเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ตัวแทนชายประกันชีวิตอยากที่จะปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมให้ตัวแทนได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งจะทำให้ตัวแทนเกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน และเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับตัวแทนชายประกันชีวิต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการเก็บแบบสอบถามควรมีการกำหนดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านประสบการณ์ทำงานให้มีจำนวนเท่าๆกัน
2. ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าคำตอบที่ตอบลงไปแบบสอบถาม ไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ผลตอบแทนจากการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับ
4. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การย้ายงาน

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ . พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โกมุท จีวัลย์. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรเรจิด จำกัด . สารนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ไพลดำ(2544). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- จำนง สมประสงค์.(2518). การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา  
ชนิดา ศรีบวรวิวัฒน์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี . สารนิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ณรงค์ สุขประเสริฐ .(2535) . ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง . ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล : ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐธิดา ปานศักดิ์.(2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยืน จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการ – หลักการบริการ . หน้า 215 - 217. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.(2529). พฤติกรรมองค์กร . วิทยานิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2545) . องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2535) . จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต
- ปยุตติศา ผิวแดง.(2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการขายของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.

- ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- มงคลวัฒน์ ทวีรักษากุล .(2548 ). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารระดับต้นของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- มนตรี แสงอุไรพร.(2542).ประกันชีวิต 2001 (INSURANCE 2001).พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ : บริษัท อินชัวร์นส์ มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
- มธุรส แซกรัมย์ .(2546). ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์ เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- วรรณนา เงินสยาม. (2546).ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด.สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ.(2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม)กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : ถ่ายเอกสาร.
- สุระ ทีบโอสถ. (2540).ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย . วิทยานิพนธ์ กศ.ม.( อดสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533).จิตวิทยาการจูงใจ . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สามัคคีสาส์น จำกัด
- อัมพร อุทกขักร. (2514) .หลักประกันความมั่นคงในการบริหารงานบุคคลในประเทศไทย.กรุงเทพฯ : สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม  
ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ในกรุงเทพมหานคร

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต ใน  
กรุงเทพฯ

---

คำชี้แจง :

1. ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน จำนวน 5 หน้า
  - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับงาน ในด้านลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยด้านวิชาการเท่านั้น จึงเรียนขอความกรุณาจากท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ตรงไปตรงมาและเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา โดยไม่ต้องระบุชื่อและนามสกุลของท่านลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีผลผูกพันใดๆ หรือไม่นำมาใช้ในทางที่จะเสียผลประโยชน์ต่อท่านเป็นอันขาด

ผู้ทำการวิจัย ใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จิราพร มานะวงศ์เจริญ

นิสิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “ ปัจจัยด้านงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิต  
ในกรุงเทพฯ ”

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ ( ) หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 20 – 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี  
( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 – 60 ปี  
( ) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรส  
( ) หย่าร้าง / แยกกันอยู่ / หม้าย

4. วุฒิการศึกษา

( ) ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  
( ) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  
( ) ระดับปวส. หรือ อนุปริญญา  
( ) ระดับปริญญาตรี  
( ) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

( ) ไม่เกิน 5 ปี ( ) 6 -10 ปี  
( ) 11 - 15 ปี ( ) 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ ( ) หน้าข้อที่ตรงกับลักษณะงานที่ท่านทำมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ลักษณะงาน</b>					
1. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่น่าสนใจ					
2. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ทำหายความรู้ความสามารถ					
3. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ					
5. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ					
6. งานขายประกันชีวิตเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน					
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
1. งานขายประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มั่นคง					
2. งานขายประกันชีวิตสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ					
3. ท่านคิดว่าอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิตสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>โอกาสก้าวหน้าในงาน</b>					
1. ท่านคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างรายได้ให้ท่านได้มากขึ้น					
2. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มเติมความรู้					
3. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
4. ท่านคิดว่าโอกาสเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล					
<b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านแนะนำและช่วยเหลือเมื่อท่านประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษากับท่านได้					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับท่าน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังข้อเสนอนั้นของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยสอนเทคนิคต่างๆในการขายประกันชีวิต					
6. ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน					
2. ท่านสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถให้คำปรึกษาท่านได้					
4. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					
5. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้					
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเป็นมิตรในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ ( ) หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความกระตือรือร้นในการทำงาน</b>					
1. ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
2. ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ล่าช้า					
3. ท่านทำงานด้วยความเต็มใจ					
<b>ความรับผิดชอบต่องาน</b>					
1. ท่านจะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทุกครั้ง					
2. ท่านจะไม่ละทิ้งหน้าที่ถ้างานที่รับมอบหมายยังไม่เสร็จสิ้น					
3. ท่านจะปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่ต้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยเตือน					
<b>ความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน</b>					
1. ท่านจะมีความสุขเมื่อท่านได้ออกไปพบลูกค้า					
2. ท่านจะมีความสุขที่สามารถขายประกันได้					
3. ท่านจะสบายใจเมื่อท่านได้ปิดการขายถึงแม้ว่าลูกค้าจะซื้อประกันหรือไม่ก็ตาม					

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/64 58



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/3 กันยายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจิราพร มานะวงศ์เจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ตัวแทนประกันชีวิตตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจิราพร มานะวงศ์เจริญ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9082608

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญและรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/6451

วันที่ 13 กันยายน 2548

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

          เนื่องด้วย นางสาวจิราพร มานะวงศ์เจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ปัญญา มีถาวร และ อาจารย์รัฐ สาเรือง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยด้านงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนขายประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

          จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจิราพร มานะวงศ์เจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จัระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ปัญญา มีถาวร	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ รัฐ สาเรือง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้ทำวิจัย	นางสาว จีราพร มานะวงศ์เจริญ
วันเดือนปีเกิด	14 กรกฎาคม 2523
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	120 / 727 ถ. สุขุมวิท 101/1 บางนา กรุงเทพฯ 10260
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย ที่โรงเรียน ราชวินิตบางแก้ว จ. สมุทรปราการ
พ.ศ. 2544	การศึกษาระดับบัณฑิต สาขา เทคโนโลยี ทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ