

องค์ประกอบงูใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด
ในจังหวัดนครราชสีมา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2560

องค์ประกอบจึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด
ในจังหวัดนครราชสีมา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

องค์ประกอบงูใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด
ในจังหวัดนครราชสีมา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2560

ภาณุมาศ เหล็กหมื่นไวย. (2560). *องค์ประกอบบ่งชี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล.

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบบ่งชี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน องค์ประกอบบ่งชี้ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด (Peterson and Plowman)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุประมาณ 29-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท องค์ประกอบบ่งชี้โดยรวมอยู่ในระดับดี และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ประกอบบ่งชี้โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

MOTIVATIONAL FACTORS RELATED TO JOB PERFORMANCE EFFICIENCY
OF AGENCY AIA CO.LTD. IN NAKHON RATCHASIMA



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakarinwirot University

August 2017

Phanumart Lekmuenwai. (2017). *Motivational Factors related to Job performance and Efficiency of Staff at the AIA company in Nakhon Ratchasima Province*. Master's project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University, Project Advisor: Dr.Varintra Sirisuttikul

This objectives of this research were to study the motivational factors related to job performance efficiency of at AIA in Nakhon Ratchasima province. The independent variables involved in this study include personal characteristics; such as gender, age, marital status, education of level and average monthly income. The motivational factors included achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement and the possibility of growth. The dependent variables involved in this study is the job performance efficiency of the agency.

The sample size of this research is three hundred and forty one employees or AIA in Nakhon Ratchasima province. A questionnaire is the instrument for data collection. The statistics for data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. The data was processed using a computer program

The Results of the research are as follows:

Most respondents are female, aged between twenty nine and thirty five years old, single, divorced or separate, holding a Bachelor's degree and earned 15,000 to 25,000 THB annually. The motivational factors related to AIA in Nakhon Ratchasima province was at good level. The level of job performance efficiency was good.

The personnel characteristics, such as gender, age, marital status, educational level and monthly income, had affected job performance efficiency at a statistically significant level of .01 Different agents had an impact on job performance efficiency at a statistically significant level of .05

The overall Motivational factors were positively correlated with overall agency job performance efficiency at AIA, at a very high level in the same direction and with a statistical significance of .01

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี จากความกรุณา ความช่วยเหลือ และความปรารถนาดีที่ให้คำปรึกษา และเปิดโอกาสให้ได้ทำหัวข้อวิจัยที่มีประโยชน์ต่อองค์กร จาก อ.ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการวิจัยไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานวิจัย การเรียน รวมถึงกำลังใจในการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณรศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร และอ.ดร.อัษฎรียา ศักดินรงค์ ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ รวมถึงการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามงานวิจัย พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ และให้ความให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในโครงการทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและประสานงานต่างๆ ที่ทำให้งานวิจัยออกมาเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและช่วยทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบคุณพระคุณ บิดา มารดา และพี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือ รวมถึงการสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดจนเป็นกำลังใจและคอยสั่งสอนในเรื่องการดำเนินชีวิต ขอขอบพระคุณครู อาจารย์ทุกท่านในอดีตที่อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐาน และขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน รวมถึงพี่ๆ น้องๆ ที่ทำงานและผู้ปรารถนาดี ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วง

ภาณุมาศ เหล็กหมื่นไวย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายงานวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบจิตใจ	12
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	23
ประวัติบริษัท เอไอเอ จำกัด	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	32
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	73
สังเขปการวิจัย	73
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก	87
ภาคผนวก ข	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าเปอร์เซ็นต์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา	49
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่จัดกลุ่มใหม่	52
3 แสดงความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัด นครราชสีมา	53
4 แสดงความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัด นครราชสีมา	56
5 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต โดยจำแนกตามเพศ	58
6 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามเพศ	59
7 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ สถิติ ANOVA ทดสอบ	60
8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนประกันชีวิตกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD	60
9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	61
10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามสถานภาพ	63
11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	63
12 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยใช้สถิติ ANOVA ทดสอบ	64
13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต โดยจำแนกตามรายได้	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบตาราง	66
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนประกันชีวิตกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3	67
16 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมุ่งใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา	69
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72



บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
2 องค์ประกอบหัวใจและองค์ประกอบคำจูน	22



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันธุรกิจประกันภัยแบ่งได้เป็นสองกลุ่มหลักๆ คือ ธุรกิจประกันชีวิต (Life insurance) และธุรกิจประกันวินาศภัย (Non-life insurance) โดยภาพรวมธุรกิจประกันทั้งสองประเภทนี้ มีแนวโน้มจะเติบโตได้ดีอย่างต่อเนื่อง

ล่าสุด คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า ธุรกิจประกันช่วง มกราคม-พฤษภาคม 2555 ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีเบี้ยประกันรับรวมกว่า 2.15 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้น 19% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยประกันรวมทั้งสิ้น 1.45 แสนล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 17% ส่วนธุรกิจประกันวินาศภัยมีเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงรวมทั้งสิ้น 6.9 หมื่นล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 23.33%

ธุรกิจประกันชีวิต ยังมีโอกาสโตได้อีกมาก เนื่องจากสัดส่วนการถือครองกรมธรรม์ของคนไทยยังน้อยมาก คือมีเพียง 30% จากประชากรทั้งประเทศ ในขณะที่ญี่ปุ่นมีอัตราส่วนการถือครองกรมธรรม์มากกว่า 100% (หมายความว่าคนญี่ปุ่นหนึ่งคนถือครองกรมธรรม์มากกว่าหนึ่งฉบับ) ทั้งนี้ สมาคมประกันชีวิต ได้ตั้ง เป้าหมายว่า ภายในปี 2558 จะเพิ่มสัดส่วนเป็น 40%

ธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งเป็นกลุ่มหลักๆ ได้แก่ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัย ประกันทางภัยทางทะเล และขนส่ง และ ประกันภัยเบ็ดเตล็ดที่ครอบคลุมประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันภัยสุขภาพ และประกันภัยความเสี่ยงเชิงทรัพย์สิน ในปีนี้ประกันภัยรถยนต์จะเติบโตอย่างมาก จากยอดขายรถยนต์ที่สูงสุดเป็น ประวัติการณ์ ส่วนประกันภัยเบ็ดเตล็ดก็มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการโตมากที่สุดจากผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ประเภทประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลและประกันภัยสุขภาพที่กำลังได้รับความนิยมสูงขึ้น

นอกจากนี้ การเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 ก็จะมีผลกระทบโดยตรงกับ อุตสาหกรรมประกัน โดย หลักเกณฑ์สัดส่วนการถือหุ้นของต่างชาติในบริษัทประกันภัยจะเพิ่มเพดานจาก เดิมไม่เกิน 25% เป็นไม่เกิน 49% ในขณะที่ประเทศไทยเป็นตลาดใหญ่ของธุรกิจประกันที่ต่างชาติต้องการเข้ามามี ส่วนแบ่ง เนื่องจากมีอัตราการเติบโตในอัตราที่สูงมาก และยังมีโอกาสเติบโตอีกมาก ทั้งๆ ที่ในปัจจุบันเรามีบริษัทประกันวินาศภัยมากถึงกว่า 60 บริษัท (จับตาธุรกิจประกันมาแรง (ASTV ผู้จัดการออนไลน์). 2557)

ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2558 และแนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2559 โดย นายกสมาคมประกันชีวิตไทย วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 13.30-14.30 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สมาคมประกันชีวิตไทย โดยได้มีการสรุปภาพรวมไว้ดังนี้

1. ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2558

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ได้มีการแถลงข่าวประมาณการเศรษฐกิจไทย ณ เดือนมกราคม 2559 ว่า เศรษฐกิจไทยในปี 2558 คาดว่า GDP จะสามารถขยายตัวได้ร้อยละ 2.8 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าที่ขยายตัวร้อยละ 0.9 สำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทยในปี 2558 แม้ว่าการบริโภคของภาคเอกชนจะชะลอตัวจากปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน และราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ รวมถึงการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก แต่จากการที่ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการทำประกันภัย/ประกันชีวิตมากขึ้น รวมทั้งภาคธุรกิจได้แข่งขันกันพัฒนาและเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และช่องทางการขายที่ง่ายและหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตจากภาครัฐ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตไทยยังคงมีอัตราการเติบโตอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีเบี้ยประกันภัยรับรวม (Total Premium) ณ สิ้นปี 2558 รวมทั้งสิ้น 537,509.6 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเติบโตถึงร้อยละ 6.7 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จำแนกเป็นเบี้ยประกันภัยรับใหม่ (New Business Premium) จำนวน 171,428.2 ล้านบาท อัตราเติบโตร้อยละ 0.5 แบ่งเป็นเบี้ยประกันภัยรับปีแรก (First Year Premium) จำนวน 119,699.0 ล้านบาท อัตราการเติบโตร้อยละ 10.5 และ เบี้ยประกันภัยจ่ายครั้งเดียว (Single Premium) จำนวน 51,729.3 ล้านบาท อัตราการเติบโตลดลงร้อยละ 17.0 มีเบี้ยประกันภัยรับปีต่อไป (Renewal Year Premium) 366,081.4 ล้านบาท อัตราการเติบโตร้อยละ 9.9 คิดเป็นอัตราการคงอยู่ของกรมธรรม์ที่ร้อยละ 83

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้เบี้ยประกันภัยรับรวมปี 2558 มีอัตราการเติบโตที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับปี 2557 ที่มีอัตราการเติบโตสูงถึง 13.9 เป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันชะลอตัวจากปัญหานี้ภาคครัวเรือน อัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้กำลังซื้อของประชาชนลดลง ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีแรกลดต่ำลง อีกประการหนึ่งคือ บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทได้ปรับลดนโยบายการขายผลิตภัณฑ์แบบชำระครั้งเดียวลง ทำให้เบี้ยประกันภัยจ่ายครั้งเดียวมีอัตราการเติบโตลดลง สำหรับปัจจัยภายในมาจากอัตราการคงอยู่ของกรมธรรม์ฯ ลดต่ำลง เนื่องจากมีกรมธรรม์ที่ครบกำหนดชำระแต่ยังคงมีความคุ้มครองอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปลดลง

ในส่วนช่องทางของการจำหน่าย ช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต (Agency) ยังคงเป็นช่องทางหลักและช่องทางสำคัญสำหรับการขายประกันชีวิต ณ สิ้นปี 2558 โดยมีสัดส่วนการขายผ่านช่องทางนี้มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีเบี้ยประกันภัยรับรวมจำนวน 274,763.1 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 5.7 อันดับสองเป็นช่องทางการขายผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือ

Bancassurance สัดส่วนการขายอยู่ที่ร้อยละ 42.5 มีเบี้ยประกันภัยรับรวม 228,581.8 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 8.4 อันดับสามเป็นช่องทางการขายผ่านการตลาดแบบตรง (Direct Marketing) มีสัดส่วนร้อยละ 2.9 มีเบี้ยประกันภัยรับรวม 15,663.3 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 2.8 และช่องทางอื่นๆ (Other) อีกร้อยละ 3.4 มีเบี้ยประกันภัยรับรวม 18,500.9 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

สำหรับข้อมูลด้านตัวแทนประกันชีวิตในปี 2558 การสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่สอบผ่านสมาคมประกันชีวิตไทยทั้งสิ้นตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 มีผู้สมัครสอบทั่วประเทศรวม 181,330 คน ลดลงจากปีก่อนในระยะเดียวกันซึ่งมีผู้สมัครสอบ 193,061 คน จำนวน 11,731 คนหรือร้อยละ 6.1 ในจำนวนนี้มีผู้เข้าสอบ 128,187 คน และสอบผ่าน 49,050 คนหรือร้อยละ 38.3 ของผู้เข้าสอบ

2. แนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2559

เศรษฐกิจไทยในปี 2559 สำนักงานเศรษฐกิจการคลังคาดว่า เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวในอัตราเร่งขึ้นมาอยู่ที่ร้อยละ 3.7 (โดยมีช่วงคาดการณ์ที่ร้อยละ 3.2-4.2) โดยได้รับแรงสนับสนุนจากมาตรการของภาครัฐ อาทิ โครงการเพิ่มความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากตามแนวประชารัฐ การลงทุนของภาครัฐที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจากโครงการลงทุนยกระดับโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ด้านการคมนาคมขนส่ง และราคาพลังงานที่ยังมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้แรงกดดันด้านต้นทุนลดลง ซึ่งสนับสนุนอำนาจซื้อของประชาชนและภาคธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ภัยธรรมชาติ ความผันผวนของราคาน้ำมันในตลาดโลก และผลกระทบจากปัญหาภัยแล้ง และปัญหาราคาผลผลิตทางการเกษตรยังคงตกต่ำ ซึ่งยังเป็นข้อจำกัดและปัจจัยเสี่ยงต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ต้องติดตามอย่างใกล้ชิด

ในปี 2559 คาดว่าเบี้ยประกันภัยรับรวมจะขยายตัวได้มากกว่าปี 2558 โดยมีอัตราการเติบโตอยู่ที่ประมาณร้อยละ 9 เบี้ยประกันภัยรับรวมประมาณ 585,700 ล้านบาท ทั้งนี้ได้รับปัจจัยสนับสนุนจากภาวะเศรษฐกิจที่มีแรงขับเคลื่อนจากการใช้จ่ายของภาครัฐ และจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจแบบเร่งด่วน อาจส่งผลให้กับผู้บริโภคมีกำลังซื้อประกันชีวิตมากขึ้น ประกอบกับปัจจัยสนับสนุนจากภาครัฐและภาคธุรกิจ เป็นส่วนสำคัญ คือ

1. ปัจจัยส่งเสริมจากภาครัฐ

1.1 การปรับปรุงหรือการออกกฎระเบียบต่างๆ ให้รองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ได้กฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่นเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตไทย เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC

1.2 ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย (Customer Segment)

1.3 การส่งเสริมให้ผู้เอาประกันภัยนำค่าเบี้ยประกันชีวิตมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้ส่วนบุคคลได้ ถือว่ายังคงเป็นแรงดึงดูดใจสำคัญในการทำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจ ในการทำประกันชีวิตมากขึ้น

2. ปัจจัยส่งเสริมจากภาครัฐกิจ

2.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ด้านการประกันชีวิตแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ที่เน้นการเข้าถึงประชาชนได้สะดวกและรวดเร็ว

2.2 การแข่งขันและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้หลากหลายตรงกับตามความต้องการของประชาชน

2.3 การพัฒนาช่องทางการจำหน่ายให้หลากหลาย นอกเหนือจากการจำหน่ายผ่าน ตัวแทนฯ เช่น การขายผ่านธนาคาร การขาย Direct Marketing (Tele + Post office) การขายผ่านทาง อินเทอร์เน็ต การขายผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ เป็นต้น พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวกสบาย และสร้างความประทับใจในการใช้บริการ เพื่อรองรับ Life Style ของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมลูกค้ามีความหลากหลายมากขึ้น เพราะปัจจัยทางสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจสาธารณสุข รวมทั้งปัจจัยหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป

2.4 การขยายฐานการลงทุนในประเทศกลุ่มอาเซียน เพื่อรองรับการเปิด AEC และนอกอาเซียน ทั้งอาเซียน+3 และอาเซียน+6 ในรูปแบบสำนักงานผู้แทนร่วมทุน (Joint Venture) การเปิด สาขา (Branch) หรือการยื่นขอ License ซึ่งจะต้องพิจารณาจากกฎหมายของประเทศนั้นๆ ประกอบการเข้าไปลงทุน

2.5 การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมประกันชีวิตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Life Insurance) ให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการประกันชีวิต ตั้งแต่กระบวนการเสนอขาย กรมธรรม์ ประกันชีวิต จนถึงกระบวนการบริการหลังการขาย เพื่อลดขั้นตอนและความยุ่งยากในกระบวนการขาย และตอบใจภัยสังคมในยุคดิจิทัล

2.6 การพัฒนาคุณภาพช่องทางการขาย ไม่ว่าจะเป็นช่องทางตัวแทนประกันชีวิต ช่องทาง Broker ฯลฯ ให้มีความเป็นเลิศเทียบเท่าระดับสากล โดยการมุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพอย่างเข้มข้น มีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการให้บริการ การนำเสนอขาย รวมถึงความรู้ในส่วนของ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น Investment Linked Product ที่กำลังพัฒนามากขึ้นในปัจจุบัน

จากผลของการแข่งขันของบริษัทสมาชิกในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย การขยายช่องทางการจัดจำหน่าย รวมไปถึงสิทธิผลประโยชน์ทางภาษีที่ผู้เอาประกันชีวิตจะได้รับต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็น

ปัจจัยบวกต่อการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในปี 2559 สมาคมจึงคาดว่าเบี้ยประกันภัยรับรวมจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยประมาณการเติบโตไว้ที่ร้อยละ 9 ซึ่งจะทำให้เบี้ยประกันภัยรับรวมทั้งระบบมีไม่น้อยกว่า 585,700 ล้านบาท

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นถึงการแข่งขันทางด้านธุรกิจประกันภัยค่อนข้างสูง เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบปัจจัยในการทำงาน ซึ่งเป็นตัววัดความพึงพอใจ (satisfies) ที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อให้ทราบว่าองค์ประกอบปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนางค์การให้มีความเหมาะสม และสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ใช้กำหนดนโยบายองค์กร ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เป็นแนวทางให้กับผู้วิจัยที่จะศึกษาค้นคว้าที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาอ้างอิงต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาองค์ประกอบปัจจัย (motivational factors) ของเฟรดเดอริก เฮิร์ชเบอร์ก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ลักษณะงาน (work itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545:26) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 341 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1. เพศ
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ
 - 2.1 22 – 28 ปี
 - 2.2 29 – 35 ปี
 - 2.3 36 – 42 ปี
 - 2.4 43 – 50 ปี
 - 2.5 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 - 3.1 โสด
 - 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 3.3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 - 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 ปริญญาตรี
 - 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 5.1 15,000 – 25,000 บาท
 - 5.2 25,001 – 35,000 บาท
 - 5.3 35,001 – 45,000 บาท

5.4 45,001 – 55,000 บาท

5.5 55,001 บาทขึ้นไป

6. องค์ประกอบจูงใจ (motivational factors) ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด

6.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement)

6.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)

6.3 ลักษณะงาน (work itself)

6.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)

6.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement)

6.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวแทน (agency) หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตผู้ซึ่งบริษัท เอไอเอ จำกัด มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท เอไอเอ จำกัด

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด สำนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
องค์ประกอบจูงใจ (motivational factors) หมายถึง เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ

ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และ ประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้ มีคนยอมรับในความสำเร็จ และ การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง งานที่ทำเป็นสิ่งที่น่าสนใจ น่าทำ และมีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป
ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง ได้แก่ กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของ

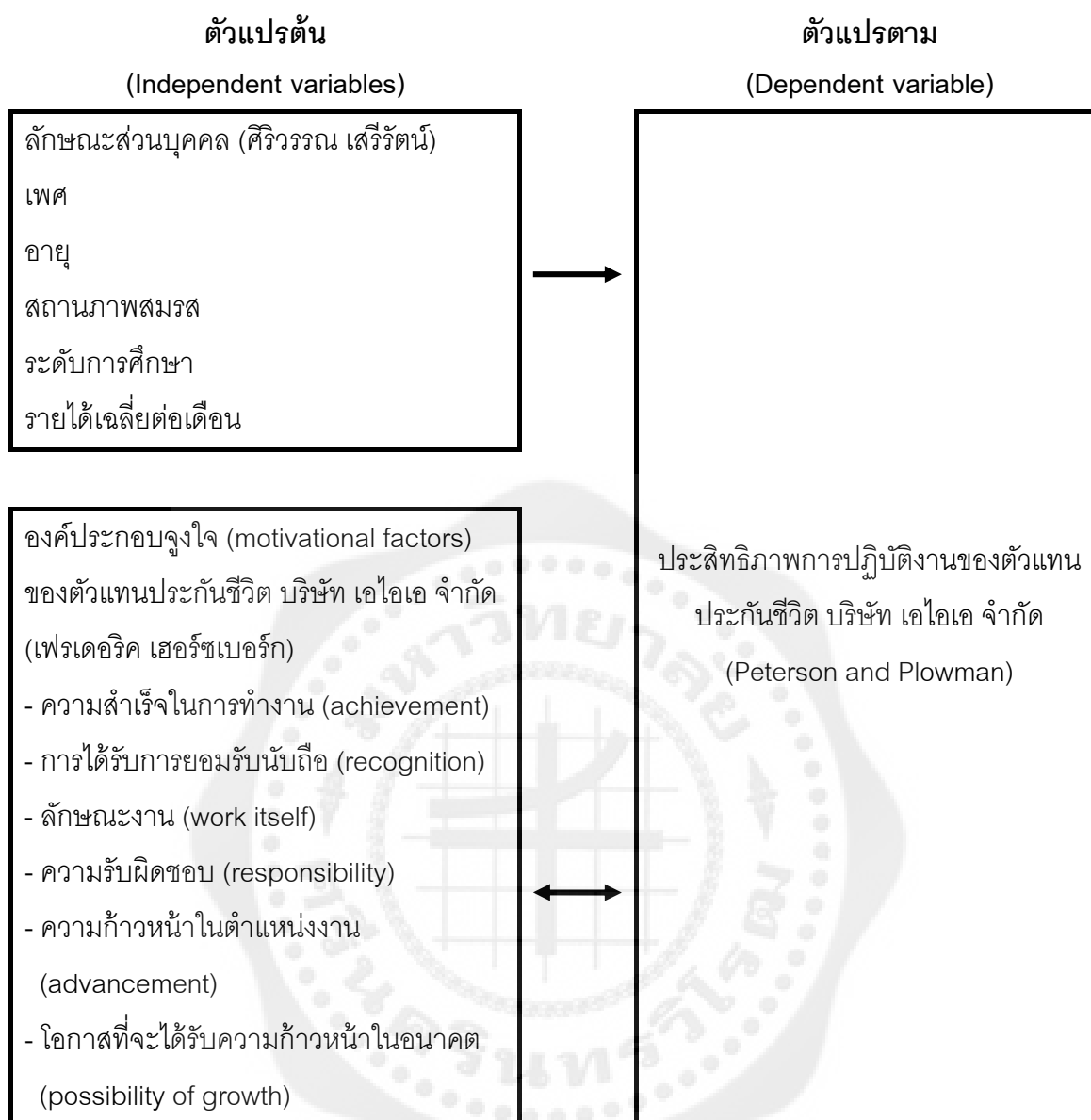
หน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา คือ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ ได้รับการศึกษาต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งพิจารณาในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง “องค์ประกอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา” กรอบแนวคิดในการวิจัยได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์ประกอบจูงใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง องค์ประกอบปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัย
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ประวัติบริษัท เอไอเอ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 57) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) ผลิตภณท์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่าง อีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ตัวอย่างเช่น วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามสมัยนิยมหรือแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรชนิดนี้อาจเป็นตัวแปรหลงได้ ตัวอย่างเช่น สินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นวัยหนุ่มสาว แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากจิตวิทยาภายในของคนที่คิดว่าตัวเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมักจะมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิง เป็นต้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภท ในอดีตผู้หญิงจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ประเภทครีมบำรุงผิว น้ำหอม ครีมเปลี่ยนสีผม ยาระงับกลิ่นกาย แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสินค้าเหล่านี้เจริญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชาย ซึ่งเป็นสินค้าที่สามารถใช้ได้ทั้งสองเพศ (Unisex)

3. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่า และมีราคาที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

4. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ ต้องการรถยนต์ที่ดีมีระดับ เช่น เบนซ์ (Benz) ผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน และอาหาร เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

5. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง และการท่องเที่ยว เป็นต้น แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น

นอกจากนี้การศึกษา อาชีพ และรายได้นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้นย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ

1. ขนาดครอบครัว (Family size) และสถานภาพครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

พรทิพย์ วรภิโกคาทร (2529: 312 – 315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปโดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและโจรกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ มาเป็นตัวแปรซึ่งผู้วิจัยใช้คำว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัย

แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยในการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานครอบคลุมความหมายการจูงใจปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ การเชื่อมโยงปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และมูลเหตุจูงใจในการทำงาน

2.1 ความหมายการจูงใจ

การจูงใจมนุษย์เป็นปรากฏการณ์ที่สลับซับซ้อนดังนั้น จึงไม่อาจจะหาคำจำกัดความที่เป็นสูตรสำเร็จตายตัวง่ายๆ ได้ นอกจากนั้นผลของการจูงใจก็ยากแก่การวัด อาทิ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจสูงนั้นมิได้หมายความว่า ระดับขวัญหรือการจูงใจจะต้องสูงตามไปด้วยเสมอ อย่างไรก็ตาม สำหรับศัพท์การจูงใจ (Motivation) นั้น เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า Movere อันหมายถึงการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องราวของความรู้สึกซึ่งไม่หยุดนิ่งอันยังเป็นผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ. 2542: 83) บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออก

ซึ่งพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลได้รับการจูงใจการทำงานที่แตกต่างกันเป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการปฏิบัติมากขึ้นแตกต่างกันไปด้วย การจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำเป็นต้องศึกษาในหลายๆ ประเด็นเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่าบุคคลแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันเพราะอะไร ถ้าหากสามารถบอกสาเหตุพฤติกรรมของแต่ละคน ได้ก็必将จะทำให้การดำเนินชีวิตของเราดีขึ้น เพราะการเข้าใจสาเหตุพฤติกรรมจะช่วยให้คนเรามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และให้อภัยกันได้ง่ายขึ้น แต่ในชีวิตจริงแม้แต่บุคคล 2 คนรู้จักกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันเป็นต้นว่า บิดา มารดา และบุตร สามี ภรรยา ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท ก็ยากที่จะบอกสาเหตุของพฤติกรรมของคนที่เรารักและสนิทได้ถูกต้องทุกครั้ง เพราะสาเหตุของพฤติกรรมเป็นที่สังเกตไม่ได้ และบางครั้งผู้แสดงพฤติกรรมเองก็อาจจะบอกไม่ได้ว่าทำไมตนเองจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น นักจิตวิทยาได้พยายามอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมจึงพยายามสร้างทฤษฎีขึ้น โดยใช้ความคิดรวบยอดสมมติฐานที่เรียกว่าการจูงใจ ซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดหมาย แต่เนื่องจากเราไม่สามารถสังเกตแรงจูงใจได้โดยตรง จึงต้องอธิบายพฤติกรรมที่สังเกตได้เป็นสิ่งอ้างอิง (สรวงศ์ โค้วตระกูล, 2541: 153)

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ในเรื่องของการทำงาน จะต้องระลึกถึงคุณภาพของงานเป็นสำคัญ การทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียรและใช้สติปัญญาเป็นเครื่องนำทาง งานจะมีคุณภาพดี การทำงานที่ทำด้วยใจมีความตระหนักรู้ก่อนจะทำอยู่จะก่อให้เกิดความพอใจและกระตุ้นให้รู้สึกว่าการช่วยทำให้ชีวิตก้าวหน้าจึงทำให้มีการทำงานด้วยความกระตือรือร้น การที่คนทำงานมีจุดหมายในการทำงานแตกต่างกันย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน คนบางคนทำงานเพราะชอบงานที่ทำ การได้ทำงานเป็นความสุขเรียกว่าได้ว่ามีแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจจึงถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลโดยตรง และการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมปฏิบัติในหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันภายใต้สถานการณ์เดียวกันนั้น มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถมีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าประการหนึ่ง คือการปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากขึ้นแตกต่างกันไปด้วย แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์เกี่ยวกับแรงจูงใจนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลายความหมายด้วยกันดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 150) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคลจะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้น ที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนที่ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

สมพร สุทัศน์ีย์ (2542: 29) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กร ผู้นำมีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจในการทำงานการจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึงกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือความคิดริเริ่มของตนเองที่นำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: 10) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง แรงกระตุ้นหรือเร้าให้อิทธิพลได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

การิสัน (Garrison. 1997: 208 อ้างถึงในสมยศ นาวิการ. 2540: 40) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นแรงขับภายใน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมออกในระยะแรกเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และพฤติกรรมต่อไปเรื่อยๆ เมื่อประสบความสำเร็จ

พลันเกตต์ (ทองวรรณ ศิริวรรณ. 2543: 9; อ้างอิงจาก Plunkett. 1997: 391) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า คือผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการภายในและอิทธิพลภายนอกของบุคคล ซึ่งทำให้ตัวบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา

ปีช (ยงยุทธ เกษสาคร. 2545: 32; อ้างอิงจาก Beach.1985: 375) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง การกระทำที่คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward) ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน

กูราลนิค (ยงยุทธ เกษสาคร. 2545: 133; อ้างอิงจาก Guralnik.1970: 929) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่าหมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานสำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนด แนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ฮอดเกตต์ (ยงยุทธ เกษสาคร. 2545: 135; อ้างอิงจาก Hodgett.1999: 36) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึงการกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคนอันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายใน เป็นพลังมีการเร้าหรือการเคลื่อนไหวที่บ่งการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้น ด้วยวิธีเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก (Positive) ดังเช่นการดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้พอใจของบุคคล และด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ (Negative incentives) เช่น การดำเนินงานบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับโทษ เป็นต้น

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายทิศทาง พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมาอย่างมุ่งมั่นเพื่อการดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จตามที่ต้องการ

2.3 มูลเหตุจูงใจในการทำงาน

การทำงานของแต่ละคนย่อมขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้แต่ละคนคนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ต่อไปนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, ปมก: 120)

1. สิ่งแวดล้อมในการทำงานเช่น สถานที่ แสงสว่าง กฎระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น
2. เศรษฐกิจ เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง ค่าสมนาคุณ โบนัส ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัว ซึ่งมีผลต่อการทำงาน
3. ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงาน และสังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคน ได้รับการยอมรับจากสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น

4. เจตคติต่องาน ความรู้สึกต่องานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนและสังคม นอกจากนี้ความถนัด ความสนใจ ความเอาใจใส่ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

5. ความมีอิสระในการทำงาน ความสามารถที่จะได้รับความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครบังคับ มีอิสระในการทำงาน เหล่านี้เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบจูงใจในการทำงานมีหลายทฤษฎีแตกต่างกันไป ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายคลึงกัน เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เนื้อหาทฤษฎีที่เน้นกระบวนการที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษามีดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Theory)

วรูม (Victor Vroom. 1964) อธิบายว่า การที่จะจูงใจ หรือทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นนั้น จะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากกระตานั้น หรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่นเมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้นแต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของความดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม โดยทฤษฎีนี้เน้นเรื่องของความจ่ายและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อไปภายมาจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

วรูม ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V=Valence หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I _ = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ เป็นการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน

E_ = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow. 1964) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจให้เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับคือ

1. มีความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่างๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (belongingness and love needs) เมื่อความต้องการของร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำคัญของตน ความต้องการมิตรภาพความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการ

ให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่างๆ แล้วเป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland

แม็กคอลลัน (อำนวยการ แสงสว่าง. 2536: 82; อ้างอิงจาก McClelland. 1961: 184 - 188) ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (The Need of Power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัย การใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไป แต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำ มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The Need of Affiliation) บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก ตามปกติความผูกพันเกิดจากรักทำให้บุคคลมีความสุข และมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จต่ำ ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเสี่ยงภัยใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

ทฤษฎีแรงจูงใจไฟสัทธิ ERG (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (นันทนา อุดมมั่นคงถาวร. 2548: 24-25; อ้างอิงจาก; Alderfer. 1969) ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow กล่าวคือ ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งจะตรงกับความเป็นจริงและใช้สะดวก คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (existence needs) คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยความต้องการรายได้สวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนา และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ

ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ตอบสนองจะจูงใจบุคคลและเห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการจากระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูง เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตาม ภายใต้อสถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำได้ เช่น บุคคลที่คับข้องใจภายใน การตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโต อาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลงมา จึงทำให้ทฤษฎีนี้มีทั้ง ส่วนเหมือนและส่วนต่างกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow (วุฒิพล สกลเกียรติ. 2546, หน้า 193-194)

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเฮอร์ริก เฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory)

ในปี ค.ศ.1959 เฮอริชเบอร์ก ได้นำแนวความคิดในเรื่องความต้องการ มาศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องการจูงใจให้คนทำงาน โดย เฮอริชเบอร์ก พยายามจะหาคำตอบว่าคนทั่วไปมีความต้องการอะไรในงานที่เขาทำ และรับผิดชอบ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กร ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่

ศาสตราจารย์ เฟรดเฮอร์ริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์นรีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงาน ผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) เผยแพร่เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูง หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual – Factor Theory) หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory)

ในการศึกษาค้นคว้า เฮอริชเบอร์ก และคณะได้เริ่มศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ โดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 203 คน จากโรงงาน 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) มีจุดประสงค์ที่จะหาคำตอบว่าปัจจัยอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในภาวะของการทำงานผลปรากฏว่ามีปัจจัยหลายอย่าง ที่มีผลต่อการทำงานของคนงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบเป็นสาเหตุทำให้

บุคคลเกิดความพึงพอใจในลักษณะสัมพันธ์กับงานนั้นโดยตรงเรียกว่า “องค์ประกอบค่าจูน” โดยมีรายละเอียด พอสรุปได้ดังนี้ (Herzberg. 1959, pp. 44-49, 113 -115)

1. องค์ประกอบจูงใจ (motivational factors) เป็นตัวความพึงพอใจ (satisfies) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และความสำเร็จก้าวหน้าในงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นองค์ประกอบที่สนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

_ 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ ลุล่วง และประสบความสำเร็จอย่างมีหลักฐานยืนยัน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และการ แสดงให้เห็นผลงานของบุคคลที่ทำงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือ ตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น

1.3 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ โดยงานนั้น สามารถแบ่งออกเป็นงานที่ทำประจำ หรืองานที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

_ 1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่บุคคลมีความรับผิดชอบตาม บทบาทหน้าที่ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ หรือการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ซึ่ง บุคคลมีความพอใจกับความสำเร็จของเขาตามนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีการ เปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของ หน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่อ งานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่แท้จริง

_ 1.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่ บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับ การพัฒนา ทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวย ต่อวิชาชีพของเขา

2. องค์ประกอบค่าจูน (hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมใน การทำงาน (surrounding condition) องค์ประกอบนี้ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะ ไม่สอดคล้องกับบุคคล แล้ว อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานนั้นได้ และเฮอริชเบอร์ก กล่าวว่า องค์ประกอบค่าจูน เป็ องค์ประกอบที่ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเปรียบเสมือนการทําน้ำบริสุทธิ์นั้น ไม่ได้ เป็นการรักษาโรค แต่เป็นการแพร่ของเชื้อโรคเท่านั้น แบ่งเป็นปัจจัยต่างๆ มีดังนี้ คือ

2.1 เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพิ่มขึ้น เป็นไปตามที่คาดหมายหรือไม่ อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง การติดต่อพบปะกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันมีการยอมรับนับถือต่อกัน โดยแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

2.2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior)

2.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation – supervisor)

2.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation – peers)

2.3 สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง ลักษณะของอาชีพที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานว่า อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติศักดิ์ศรี เช่นการมีเลขานุการในการที่ตนเองรับตำแหน่งใหม่

2.4 นโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน (company policy and administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเกี่ยวข้องกัน 2 ลักษณะ

2.4.1 เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการสื่อสาร และการจัดการของหน่วยงาน ที่มีหรือไม่มีประสิทธิภาพ

2.4.2 เกี่ยวข้องกับลักษณะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่ามีผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของนโยบายของหน่วยงาน

2.5 สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่สภาพทั่วไปของสถานที่ทำงาน พื้นที่ที่ทำงานมีความสะดวกสบายไม่แออัด ปริมาณของงานที่ทำหรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น ปริมาณแสงสว่าง เสียง รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

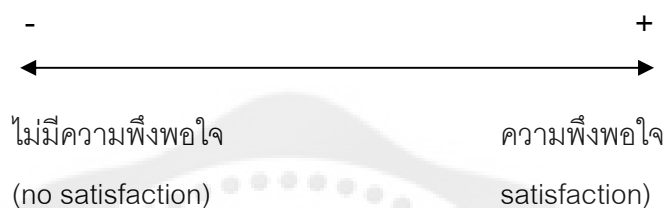
2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (factors in personal life) หมายถึง สถานการณ์ของงาน ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคล ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา เช่น ถ้าหน่วยงานต้องการย้ายบุคคลไปสถานที่ทำงานใหม่ อาจจะไกล และทำให้ครอบครัวลำบาก อาจก่อให้เกิดการไม่มีความสุขในครอบครัวของคนนั้น

2.7 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานว่ามีความมั่นคงหรือไม่มั่นคงเพียงใด เช่นระยะเวลาของงานความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของ หน่วยงาน

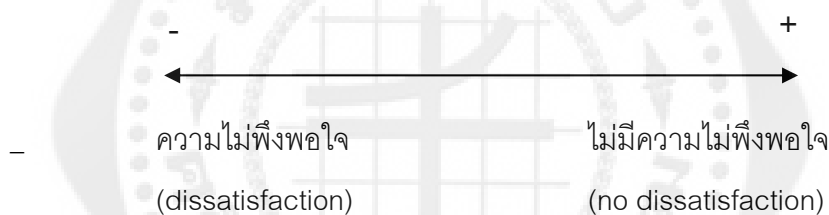
2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision-technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความไร้ประสิทธิภาพ ความยุติธรรม หรือความลำเอียงของผู้บริหารความตั้งใจ หรือความไม่ตั้งใจ ในการมอบหมายบทบาทความรับผิดชอบต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา

เฮอริชเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบจูงใจ จะต้องมีความเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากมีค่าเป็นลบจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานนั้น สำหรับองค์ประกอบค่าจูงที่มีค่าเป็นบวก ก็ไม่ใช่ส่วนบุคคลนั้นจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะองค์ประกอบค่าจูงนี้ไม่ใช่หน้าที่บำรุงรักษาแต่มีหน้าที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปแล้วทั้งสององค์ประกอบจะมีค่าในทางบวก ดังภาพที่ 2

องค์ประกอบจูงใจ



องค์ประกอบค่าจูง



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบจูงใจและองค์ประกอบค่าจูง

ที่มา: Herzberg. (1959). *Motivation to work*. p. 118.

จากทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ได้ชี้ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงขององค์ประกอบทั้งสอง ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในเรื่องของแสง และเสียงซึ่งเป็น (Hygiene Factors) ที่มีผลต่อการทำงานไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ไม่มีผลต่อการจูงใจแต่อย่างใด ถ้าแสงและเสียงมีความพอดี พนักงานก็จะไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าแสงและเสียงไม่พอดี อาจมากไปหรือน้อยไป พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจหรือแม้จะจัดให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ยังไม่ทำให้ พวกเขาเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) เพียงแต่ทำให้เขาไม่เกิดความไม่พอใจเท่านั้น ทำนองเดียวกัน องค์ประกอบจูงใจที่เป็นที่พึงพอใจก็จะทำให้เกิดการจูงใจและทำให้เขาพึงพอใจ หากขาดองค์ประกอบนี้ไปก็ทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) เพียงแต่เขาไม่เกิดความพึงพอใจหรือไม่เกิดการจูงใจเท่านั้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัย เกี่ยวกับองค์ประกอบจูงใจในลักษณะสัมพันธ์กับงาน ซึ่งคิดค้นโดยเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ในองค์ประกอบจูงใจ (motivational factors) เป็นตัววัดความพึงพอใจ (satisfies) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน มาเป็นตัวแปรซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านองค์ประกอบจูงใจ เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542: 510) ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (2538: อ้างถึงใน ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ. 2539) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึงค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าอย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ

ไรอัน และ สมิท (Ryan & Smith. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่ง

ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

กู๊ด (Good. 1973: 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (คทาธุร พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. n.d.) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (visibility consequences) และ มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติ และ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และ คาห์น (Katz; & Kahn. 1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์การ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย

คทาธุ พรหมายน (2545: 15-16) ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

_ 1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์ (demographic characteristics)

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล (competence characteristics) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 คุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา (psychological characteristics) ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และ วิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมาถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน, เงิน, วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้ เครื่องมือต่างๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S \text{ เมื่อ}$$

E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปีเตอร์สัน และพราวแมน (Peterson; & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ Peterson and Plowman มาเป็นตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

4. ประวัติบริษัท เอไอเอ จำกัด

ประวัติ เอไอเอ (ข้อมูลเกี่ยวกับ เอไอเอ . 2559) บริษัท อเมริกัน อินเตอร์เนชันแนล แอสชูรันส์ จำกัด (เอไอเอ) เป็นผู้นำด้านธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยทำหน้าที่เป็นหลักประกันที่มั่นคงให้กับสังคมไทยมากกว่า 70 ปี ตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่เอไอเอ รับใช้สังคมไทยด้วยความซื่อสัตย์ เอไอเอเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ถือกรมธรรม์ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และบริการทางการเงินที่หลากหลายบริการประกันชีวิต ประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันสินเชื่อ ประกันภัยกลุ่มโครงการออมทรัพย์รายเดือน และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พร้อมด้วยมาตรฐานการบริการระดับสูงซึ่งเป็นที่ไว้วางใจในเรื่องของความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบรวมถึงฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง มั่นคง ทำให้เอไอเอครองความเป็นผู้นำในธุรกิจ และเป็นที่เชื่อถือของผู้ถือ กรมธรรม์ชาวไทยตลอดมา

เอไอเอ เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมา 70 ปี ณ 31 กรกฎาคม 2551 บริษัทมีสินทรัพย์รวม 383,060 ล้านบาท มีเงินสำรองประกันภัย 286,674 ล้านบาท มีเงินกองทุน 69,241 ล้านบาท คิดเป็น 1,107.67% ของเงิน กองทุนที่ต้องดำรงตามกฎหมาย ปัจจุบันมีผู้ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต 5 ล้าน ฉบับ หากรวมกรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุ และสุขภาพจะมีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับ มากกว่า 6.8 ล้านฉบับ มีพนักงานกว่า 1,700 คน ตัวแทนประกันชีวิตกว่า 86,000 คน

กลุ่มบริษัทเอไอเอเป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำในภูมิภาคเอเชียมาพร้อม 90 ปี มีลูกค้ากว่า 20 ล้านคนใน 14 ประเทศ และเขตการปกครองทั่วภูมิภาค มีสำนักงาน สาขาและบริษัทในเครืออยู่ในออสเตรเลีย บรูไน จีน ฮองกง อินเดีย อินโดนีเซีย มาเก๊า มาเลเซีย นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ไต้หวัน ไทย และเวียดนาม

เอไอเอ ก่อตั้งและให้บริการประกันภัยครั้งแรกที่นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปี พ.ศ. 2462 โดยใช้ชื่อ บริษัท อินเตอร์เนชันแนลแอสชูรันส์หรืออินแทสโก

2481 ขยายธุรกิจเข้ามาในประเทศไทยโดยรับประกันทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

2484 เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาส่งผลให้เอไอเอต้องหยุดกิจการ

2491 อินแทสโก เปลี่ยนชื่อเป็นอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด หรือเอไอเอ

2492 เอไอเอ กลับเข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทยอีกครั้งที่อาคารยิบอินซอย ถ.มหา
พยุพรากรม

2495 เอไอเอ ยกฐานะขึ้นเป็นเอไอเอ สาขาประเทศไทย พร้อมย้ายสำนักงานไปที่อาคารมานิ
ดา ถ.เจริญกรุง

2507 ก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็นครั้งแรกคือ อาคารเอไอเอ หรือ เอไอเอ บิล
ดิงในปัจจุบัน ขนาดพื้นที่ 1 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ติดกับเดโช เขตบางรัก กรุงเทพฯ โดยมีพิธีเปิดอย่าง
เป็นทางการ ในวันที่ 11 กรกฎาคม 2509 โดย ฯพณฯ รองนายกรัฐมนตรี กรมหมื่นนราธิปพงศ์
ประพันธ์ เสด็จเป็นประธานในพิธี

2515 จัดตั้งแผนกฝึกอบรมตัวแทน ทำหน้าที่ฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมให้ตัวแทน

2529 ก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 แห่งคืออาคาร เอไอเอ หรือเอไอเอ ทาวเวอร์ ซึ่งใน
ปัจจุบันสูง 20 ชั้นบนพื้นที่ 5 ไร่ ตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกับอาคารเอไอเอ บิลดิง เพื่อรองรับการขยาย
ธุรกิจ

2540 จัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Center) เพื่อให้บริการแบบครบวงจรแก่
ลูกค้าที่ต้องการติดต่อกับเอไอเอโดยตรง

2545 เปิดศูนย์ฝึกอบรมเอไอเอ บนพื้นที่ 3,400 ตารางเมตรบนอาคารสาทรซีทีทาวเวอร์ ถนน
สาทร กรุงเทพฯ

2553 เปลี่ยนชื่อจาก บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด ประเทศไทย เป็น
บริษัท เอไอเอ จำกัด

2557 เปิดตัวตึกเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ โครงการขนาดใหญ่สำหรับการลงทุนธุรกิจ
พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของเอไอเอ ประเทศไทย และริเริ่มจัดกิจกรรมวันทำดีร่วมกัน หรือ AIA Sharing
A Life กิจกรรมเพื่อสังคมที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์เอไอเอ ประเทศไทย

ปัจจุบัน บริษัท เอไอเอ จำกัด มีสำนักงานใหญ่ เลขที่ 181 ถนนสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ
10500

วิสัยทัศน์ กลุ่มบริษัทเอไอเอมีวิสัยทัศน์ในการเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ยอดเยี่ยมที่สุดใน
ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

พันธกิจ พันธกิจของเราคือการเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ
ภูมิภาค

ปรัชญา

การดำเนินธุรกิจ การทำสิ่งที่ ถูกต้อง

ด้วยวิธีการที่ ถูกต้อง ด้วยคนที่ เหมาะสม ..

จะนำมาซึ่ง ผลลัพธ์ ที่ถูกต้อง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สำนักงานในจังหวัดนครราชสีมา 13

สำนักงาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละสำนักงานมีดังนี้

1. สำนักงานคุณกัญญาณี เหมยากร ที่อยู่ 1282/8-11 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
2. สำนักงานคุณกัญญาณี เหมยากร 2 ที่อยู่ 806/6-7 ถ.ช้างเผือก ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
3. สำนักงานคุณบุญล้อม อภัยนอก ที่อยู่ 343/1 343/1 หมู่ 15 ต.เสิงสาง อ.เสิงสาง จ.นครราชสีมา 30330
4. สำนักงานคุณจุฬารักษ์ สุภาพฤชาพร ที่อยู่ 777 หมู่ 3 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา 30250
5. สำนักงานคุณสำรวย เก่งนอก ที่อยู่ 741/208 741/262 หมู่ 1 ถ.เพชรมาตุคลา ต.หัวทะเล อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
6. สำนักงานคุณจักรเพ็ชร ประดิษฐ์ผล ที่อยู่ 1115-3 ถ.สุนทรายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
7. สำนักงานคุณเปรมิกา จงกิจธนกุล ที่อยู่ /3-4ถ.จอมพล ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
8. สำนักงานคุณวรรณา วันเด่นที่อยู่ 634 หมู่ 5 ต.หัวทะเล อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
9. สำนักงานคุณวนิดา กุลนวิธ ที่อยู่ 953/6-7 ถ.จอมสุรางค์ยาตร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
10. สำนักงานคุณวิสิษฐ เบญจหิรัณย์ ที่อยู่ 551/32-34 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
11. สำนักงานคุณอริชา ตั้งบุญนนท์ ที่อยู่ 315/3-4 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
12. สำนักงานคุณบุญไทย ภูรัตนพิชญ์ ที่อยู่ 888 อาคารครบพรัตน์ ถ.ช้างเผือก ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

13. สำนักงานคุณสุภาณี เกิดสุขผล ที่อยู่ 440/9-11 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณดา ตั้งถาวรสิริกุล (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือน มีทัศนคติต่อองค์กรประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน องค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้

อัครนันท์ คุปประเสริฐยิ่ง. (2551: บทคัดย่อ). ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ลักษณะประชากรส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร ด้านผลผลิตและผลลัพธ์

จากการทดสอบสมมติฐาน สรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และประสิทธิภาพการทำงานผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ความพึงพอใจในด้านปัจจัยเชิงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

เฮิร์ชเบอร์ก และคณะ (Herzberg; & others. 1959) ได้วิจัยองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อวิเคราะห์ จากคำตอบแล้วพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และชีวิตส่วนตัว

สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี. (2554: บทคัดย่อ). ศึกษาลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ แรงจูงใจในด้านปัจจัยเชิงใจได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และแรงจูงใจในด้านปัจจัยค้ำจุนได้แก่ความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ตัวแปรที่ใช้ศึกษาได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง องค์ประกอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีจำนวนสำนักงานทั้งหมด 13 แห่ง ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. นางกัญญาณี เหมยากร | จำนวนตัวแทน 200 คน |
| 2. นางกัญญาณี เหมยากร | จำนวนตัวแทน 188 คน |
| 3. นายบุญล้อม อภัยนอก | จำนวนตัวแทน 135 คน |
| 4. นางจุฬารักษ์ สุธาพฤกษาพร | จำนวนตัวแทน 184 คน |
| 5. นางสาวสำรวย เก่งนอก | จำนวนตัวแทน 177 คน |
| 6. นายจักรเพ็ชร ประดิษฐ์ผล | จำนวนตัวแทน 110 คน |
| 7. นางสาวเปมิกา จงกิจธนกุล | จำนวนตัวแทน 194 คน |
| 8. นางวรรณภา วันเด่น | จำนวนตัวแทน 192 คน |
| 9. นางวนิดา กุลนวิธ | จำนวนตัวแทน 191 คน |
| 10. นายวิสิฐ เบญจหิรัณย์ | จำนวนตัวแทน 198 คน |
| 11. นางอริษา ตังบุญนนท์ | จำนวนตัวแทน 183 คน |

12. นายบุญไทย ภูรัตนพิชญ์ จำนวนตัวแทน 201 คน

13. นางสาวภาณี เกิดสุขผล จำนวนตัวแทน 146 คน

รวมตัวแทนทั้งสิ้น 2,299 คน (สำนักงานส่วนกลางบริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัด นครราชสีมา: 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัด นครราชสีมา โดยหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณ สำหรับกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2547; อ้างอิงจาก Yamane. 1973) โดยความ เชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 %

โดยนำไปแทนค่าเพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการแทนค่าใน สูตรได้ดังนี้

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

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร
- e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{(299)^2}{1 + (2,299)(0.05)^2} \\ &= 340.7187 \sim 341 \text{ คน} \end{aligned}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับฉลาก คัดเลือกสำนักงานในจังหวัดนครราชสีมาเขตจำนวน 5 สำนักงาน จากจำนวนสำนักงานทั้งหมด 13 สำนักงาน ซึ่งผลการสุ่มได้ดังนี้ สำนักงานคุณกัญญานี เหมยากร สำนักงานคุณบุญล้อม อภัยนอก

สำนักงานคุณจุฬารักษ์ สุภาพฤชาพร สำนักงานคุณสำนวน เก่งนอก สำนักงานคุณจักรเพชร ประดิษฐ์ผล

โดยมีรายละเอียดในแต่ละสำนักงานมีดังนี้

1. สำนักงานคุณกัญญาณี เหมยากร ที่อยู่ 1282/8-11 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ. นครราชสีมา 30000
2. สำนักงานคุณกัญญาณี เหมยากร 2 ที่อยู่ 806/6-7 ถ.ช้างเผือก ต.ในเมือง อ.เมือง จ. นครราชสีมา 30000
3. สำนักงานคุณบุญล้อม อภัยนอก ที่อยู่ 343/1 343/1 หมู่ 15 ต.เสิงสาง อ.เสิงสาง จ. นครราชสีมา 30330
4. สำนักงานคุณจุฬารักษ์ สุภาพฤชาพร ที่อยู่ 777 หมู่ 3 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา 30250
5. สำนักงานคุณสำนวน เก่งนอก ที่อยู่ 741/208 741/262 หมู่ 1 ถ.เพชรมาตุคลา ต.หัวทะเล อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
6. สำนักงานคุณจักรเพชร ประดิษฐ์ผล ที่อยู่ 1115-3 ถ.สุนารายณ์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ. นครราชสีมา 30000
7. สำนักงานคุณเปมิกา จงกิจธนกุล ที่อยู่ /3-4ถ.จอมพล ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
8. สำนักงานคุณวรรณา วันเด่นที่อยู่ 634 หมู่ 5 ต.หัวทะเล อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
9. สำนักงานคุณวนิดา กุลนวิธ ที่อยู่ 953/6-7 ถ.จอมสุรางค์ยาตร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ. นครราชสีมา 30000
10. สำนักงานคุณวิสิฐฐ์ เบญจหิรัญย์ ที่อยู่ 551/32-34 ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
11. สำนักงานคุณอริชา ตั้งบุญนนท์ ที่อยู่ 315/3-4 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ. นครราชสีมา 30000
12. สำนักงานคุณบุญไทย ภูรัตนพิชญ์ ที่อยู่ 888 อาคารครบনপর্তন ถ.ช้างเผือก ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
13. สำนักงานคุณสุภาณี เกิดสุขผล ที่อยู่ 440/9-11 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการกำหนดโควต้า (Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานให้มีจำนวนเท่ากัน โดยเลือกเก็บแบบสอบถามดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงาน} = \frac{\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนสำนักงานที่จับฉลาก}}$$

$$= \frac{341}{5} = 68.20 \text{ คน}$$

โดยกำหนดให้สำนักงาน 4 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 68 คน และอีก 1 สำนักงานมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 69 คน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละเขต จนครบจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล รวมคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous question) จำนวน 1 ข้อ คือ เพศ และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice question) จำนวน 5 ข้อ คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Dichotomous question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยอายุของ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา สูงสุดอยู่ที่ 55 ปี และ ต่ำสุดอยู่ที่ 22 ปี จึงนำมากำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{55 - 22}{5} = 7 \text{ ปี}$$

- มีคำตอบให้เลือกดังนี้
- 1) 22 – 28 ปี
- 2) 29 – 35 ปี
- 3) 36 – 42 ปี
- 4) 43 – 50 ปี
- 5) 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา สูงสุดอยู่ที่ 65,000 บาท และ ต่ำสุดอยู่ที่ 15,000 บาท จึงนำมากำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{65,000 - 15,000}{5} = 10,000 \text{ บาท}\end{aligned}$$

- มีคำตอบให้เลือกดังนี้
- 1) 15,000 – 25,000 บาท
- 2) 25,001 – 35,000 บาท
- 3) 35,001 – 45,000 บาท
- 4) 45,001 – 55,000 บาท
- 5) 55,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบจิตใจของตัวแทน โดยแบ่งคำถามออกเป็นด้านรวมคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยแบ่งคำถามออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--|-------|
| 1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) | 4 ข้อ |
| 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) | 3 ข้อ |
| 3. ลักษณะงาน (work itself) | 4 ข้อ |
| 4. ความรับผิดชอบ (responsibility) | 4 ข้อ |
| 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) | 3 ข้อ |
| 6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) | 3 ข้อ |

คำถามในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดองค์ประกอบจิตใจในการทำงานมาใช้เป็นคำถามเชิงบวก และแต่ละคำถามกำหนดมาตรวัดแบบช่วง (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2 ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความเห็นด้านต่างๆ ข้างต้นผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอันตรายภาคชั้นดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 4.00 หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|-------|
| 1. คุณภาพของงาน (Quality) | 4 ข้อ |
| 2. ปริมาณงาน (Quantity) | 3 ข้อ |
| 3. เวลา (Time) | 4 ข้อ |
| 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) | 4 ข้อ |

คำถามในส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาใช้เป็นคำถามเชิงบวกและแต่ละคำถามกำหนดมาตรวัดแบบช่วง (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ตามดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพ

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความเห็นด้านต่างๆข้างต้นผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายของระดับประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 4.00 หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประชากรศาสตร์ องค์ประกอบจิตใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบจิตใจของ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความ ถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนั้น นำแบบสอบถามที่ ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจ ข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงวิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธี ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ของครอนบัคซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของ แบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่า ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือที่ระดับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

3.1 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานความสำเร็จในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .805

3.2 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานการได้รับการยอมรับนับถือ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .725

3.3 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานลักษณะงาน

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .787

3.4 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานความรับผิดชอบ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .729

3.5 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .848

3.6 องค์ประกอบจิตใจในการทำงานโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .728

3.7 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .833

3.8 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .759

3.9 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .724

3.10 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .816

3.11 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .834

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน และนำลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบเชิงจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative data) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 341 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ งานวิชาการ บทความ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษในครั้งนี้

4. การจัดทำกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับประมวลผล

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน กลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่มวิเคราะห์ด้วยสถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ค่า F-test (One way ANOVA) และในกรณีที่ทดสอบความเป็นอิสระระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างเดิ ยกันว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่(ความแตกต่าง) โดยที่ข้อมูลอยู่ในรูปของความถี่ที่ตัวแปรเป็นเชิงคุณภาพหรือมีการจัดแบ่งเป็นกลุ่มวิเคราะห์ ด้วยสถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

4.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบแรงจูงใจของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการนำเสนอข้อมูลและหาค่าสถิติเบื้องต้น ซึ่งเป็นการอธิบายหรือบรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวม แต่จะไม่สามารถอ้างอิงถึงลักษณะประชากรได้จึงเป็นการสรุปถึงลักษณะของข้อมูลกลุ่มที่ศึกษาประกอบด้วย

1.1 อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 44)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)

f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

n แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.

2544: 49)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา

วานิชย์บัญชา. 2544: 48)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดย

ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา.

2546: 449)

$$\alpha = \frac{K \text{covariance/variance}}{1 + (K + 1) \text{covariance/variance}}$$

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test Sample) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$) ใช้สูตร

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

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$) ใช้สูตร

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

$$\text{โดย } df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ X_1, X_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

S_p^2 แทน ความแปรปรวน

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย

Brown-Forsythe และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ดังนี้

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

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

การวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333) โดยใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $n_i \neq n_j$

$R = n - k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยค่า $MS_{(W)} = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett's T3)

$$\bar{d}_D = q_D \frac{\sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม คือ K-1 ภายในกลุ่ม n-k และรวมทั้งกลุ่ม คือ n-1

1. การทดสอบสถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 314) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

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

เมื่อ r หรือ r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y
n	แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลที่ศึกษา
$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X
$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y
$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ

โดยที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $r - 1$ และ $r + 1$

1. ค่า r เป็น $-$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็น $+$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด
3. ค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.80 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.60 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง องค์ประกอบปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
df	แทน ค่าความอิสระของตัวแปร(Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
LSD	แทน ค่า LSD (Least -Significant Difference)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
α	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตัวแทนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์ประกอบปัจจัยในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่าง

กัน
สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบปัจจัย ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงความถี่และค่าเปอร์เซ็นต์ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าเปอร์เซ็นต์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	48.70
หญิง	175	51.30
รวม	341	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
22 – 28 ปี	95	27.90
29 – 35 ปี	136	39.90
36 – 42 ปี	70	20.50
43 – 50 ปี	25	7.30
51 ปีขึ้นไป	15	4.40
รวม	341	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	197	57.80
สมรส / อยู่ด้วยกัน	136	39.90
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	2.30
รวม	341	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	22.30
ปริญญาตรี	229	67.20
สูงกว่าปริญญาตรี	36	10.60
รวม	341	100
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	174	51.00
25,001 – 35,000 บาท	49	14.40
35,001 – 45,000 บาท	34	10.00
45,001 – 55,000 บาท	26	7.60
55,001 บาทขึ้นไป	58	17.00
รวม	341	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

1. **เพศ** ตัวแทนประกันชีวิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และเพศชายจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.70 ตามลำดับ

3. **อายุ** ตัวแทนประกันชีวิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุระหว่าง 36-42 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 43-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

3. **สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 จำนวน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

5. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ระหว่าง 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระหว่าง 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ และสถานภาพ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป (น้อยกว่า 5%) ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูล ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
22 – 28 ปี	95	27.90
29 – 35 ปี	136	39.90
36 – 42 ปี	70	20.50
43 ปีขึ้นไป	40	11.70
รวม	341	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	197	57.80
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	144	42.20
รวม	341	100

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ จำนวนทั้งหมด 341 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ ตัวแทนประกันชีวิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุระหว่าง 36-42 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 43 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7ตามลำดับ

สถานภาพ ตัวแทนประกันชีวิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงจิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ตาราง 3 แสดงความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และองค์ประกอบเชิงจิตในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

องค์ประกอบเชิงจิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ความสำเร็จในการทำงาน			
1.การทำงานเสร็จตรงเวลา	3.99	.709	มาก
2.การทำงานถูกต้อง	4.05	.616	มาก
3.แก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้	4.06	.721	มาก
4. ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้	4.06	.662	มาก
ผลรวมความสำเร็จในการทำงาน	4.04	.552	มาก
การได้รับการยอมรับ			
5. ความสำเร็จที่มีผู้อื่นรู้	3.91	.763	มาก
6. ความสำเร็จที่มีผู้คนยอมรับ	3.95	.722	มาก
7. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น	3.88	.763	มาก
ผลรวมการได้รับการยอมรับ	3.91	.681	มาก
ลักษณะงาน			
8. งานที่น่าสนใจ น่าทำ	3.91	.781	มาก
9. งานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น	3.82	.901	มาก
10.งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	3.94	.874	มาก
11.งานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป	3.96	.719	มาก
ผลรวมลักษณะงาน	3.91	.671	มาก
ความรับผิดชอบ			
12. มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ	4.14	.745	มาก
13. มอบอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่	4.08	.802	มาก
14. งานที่รับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด	3.50	.972	มาก
15. งานที่รับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.51	.984	มาก
ผลรวมความรับผิดชอบ	3.81	.651	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน			
16. การเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.44	1.041	มาก
17. เงินเดือนเพิ่มขึ้น	3.57	.942	มาก
18. การรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น	4.00	.815	มาก
ผลรวมความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.67	.803	มาก
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต			
19. โอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน	3.87	.888	มาก
20. การฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ	3.77	.928	มาก
21. การศึกษาต่อ	3.52	.987	มาก
ผลรวมโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.72	.819	มาก

ผลจากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับแรงจูงใจ ขององค์ประกอบปัจจัยในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัด นครราชสีมา ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมของแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ มาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.91 3.81 3.72 และ 3.67 ตามลำดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 341 คน ดังต่อไปนี้

ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้ และการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีความสำเร็จมากกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ,4.06 รองลงมาคือ การทำงานที่ถูกต้อง และการทำงานสำเร็จตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.99 ตามลำดับ

การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความสำเร็จที่มีผู้คนยอมรับ มีการยอมรับมากกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ความสำเร็จที่ทํานมอยู่มีผู้อื่นรับรู้ และการได้รับการยอมรับยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ

ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ งานที่น่าสนใจ น่าทำ งานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.91 และ 3.82 ตามลำดับ

ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ความรับผิดชอบงานใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ มอบอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ งานที่รับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิดและงานได้รับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ การได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.44 ตามลำดับ

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า โอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ และได้รับการศึกษาต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.52 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ตาราง 4 แสดงความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพ			
1. ท่านรู้ลึกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.87	.829	มาก
2. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง	3.84	.726	มาก
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.10	.742	มาก
4. ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง	4.18	.695	มาก
ผลรวมด้านคุณภาพ	4.00	.621	มาก
ด้านปริมาณ			
7. ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.95	.726	มาก
8. ผลงานที่ท่านทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน	3.87	.755	มาก
9. มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา	3.94	.733	มาก
ผลรวมด้านปริมาณ	3.92	.649	มาก
ด้านเวลา			
8. ท่านใช้เวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับงาน	4.00	0.730	มาก
9. ทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา	4.09	0.718	มาก
10. ท่านสามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.06	0.725	มาก
11. ท่านปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.730	มาก
ผลรวมด้านเวลา	4.04	.639	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย			
12. ท่านดำเนินงานตามงบประมาณที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเหมาะสม	3.84	.737	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
13. ท่านมีวิธีการในการลดต้นทุนให้กับหน่วยงานของท่าน	3.80	.812	มาก
14. ท่านมีวิธีการในการดำเนินการให้เกิดผลกำไรให้กับ หน่วยงานของท่านมากที่สุด	3.92	.759	มาก
ผลรวมด้านค่าใช้จ่าย	3.86	.678	มาก

ผลจากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกเป็น 4 ด้านคือ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเวลารวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือด้านด้านคุณภาพ ปริมาณรวม ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.92 และ 3.86 ตามลำดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 341 คน ดังต่อไปนี้

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ สามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.06 ใช้เวลาในการทำงาน, สามารถใช้เวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับงาน และยังปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00 ตามลำดับ

ด้านปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถทำงานได้โดยมีปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ สามารถวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และทำให้ผลงานที่ทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการในการดำเนินการให้เกิดผลกำไรให้กับหน่วยงานของท่านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ สามารถดำเนินงานตามงบประมาณที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีวิธีการในการลดต้นทุนให้กับหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตัวแทนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่เปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อ Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตโดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1.708	.192

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของเพศทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.708 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 จึงใช้ค่า t-test กรณี Equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา		t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ชาย	4.012	.565	2.018	339	.044
	หญิง	3.895	.506			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 6 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1.625	4	336	.168

จากตาราง 6 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .168 ซึ่งมากกว่าค่านัยที่ .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ
ANOVA ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.466**	4	182.228	.009

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) ทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุมีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนประกันชีวิตกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	$\bar{X}$	22 – 28 ปี	29 – 35 ปี	36-42 ปี	43 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
22 – 28 ปี	8.18	-	-.036 (.617)	-.095 (.258)	-.278* (.020)	.287 (.053)
29 – 35 ปี	11.70		-	-.060 (.449)	-.243* (.037)	.323 (.026)
36 – 42 ปี	6.01			-	-.184 (.139)	.382* (.012)
43 – 50 ปี	2.14				-	.566** (.001)
51 ปีขึ้นไป	1.29					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนที่มีอายุแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

ตัวแทนที่มีอายุ 22 – 28 ปี กับตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีอายุ 22 – 28 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างจากตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ตัวแทนที่มีอายุ 22 – 28 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .278

ตัวแทนที่มีอายุ 29 – 35 ปี กับตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีอายุ 29 – 35 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 43 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 29 – 35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าตัวแทนที่มีอายุ กับตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .328

ตัวแทนที่มีอายุ 36 – 42 ปี กับตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างจากตัวแทนที่มีอายุ ค่า Sig. เท่ากับ .139 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีอายุ 36 – 42 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี ไม่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ ตัวแทนที่มีอายุ 36 – 42 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่าตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.184

ตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี กับตัวแทนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตัวแทนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างจากตัวแทนที่มีอายุ ตัวแทนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ตัวแทนที่มีอายุ 43 – 50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่าตัวแทนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .566

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.3 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่เปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อ Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	<i>F</i>	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	.623	.053

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของสถานภาพสมรสทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .623 ซึ่งมีความมากกว่า .05 จึงใช้ค่า t-test กรณี Equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา		t-test for Equality of Means				Sig. (2-tailed)
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	โสด/หม้าย/ หย่า/แยกกันอยู่	3.899	.539	3.693*	331	.053
	สมรส/ อยู่ด้วยกัน	4.015	.539			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิต สถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันได้ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน	.886	2	338	.413

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .413 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ ANOVA ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.671	2	118.695	.513

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) ทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. เท่ากับ .513 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
โดยจำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1.905**	4	336	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มรายได้ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 15

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบตาราง

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.833**	4	187.727	.005

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนประกันชีวิตกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	15,000 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 – 55,000 บาท	55,001 บาท ขึ้น ไป
15,000 – 25,000 บาท	1.51	-	.126 (.142)	.076 (.445)	-.181 (.105)	-.199* (.014)
25,001 – 35,000 บาท	2.21		-	.050 (.672)	-.307* (.017)	-.326** (.002)
35,001 – 45,000 บาท	1.45			-	-.256 (.063)	-.276* (.017)
45,001 – 55,000 บาท	1.88				-	-.018 (.884)
55,001 บาทขึ้นไป	2.25					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตัวแทนที่มีรายได้แตกต่างกันประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

ตัวแทนที่มีรายได้ 15,000 – 25,000 บาท กับ ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไปโดยตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .199

ตัวแทนที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กับ ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท โดยตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 – 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .307

ตัวแทนที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กับ ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป โดยตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .326

ตัวแทนที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท กับ ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป โดยตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มากกว่าตัวแทนที่มีรายได้ต่อเดือน 55,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .276

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

H_1 : องค์ประกอบจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. ระดับนัยสำคัญ มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 17

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบงูใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

องค์ประกอบงูใจ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ความสำเร็จในการทำงาน	.585**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. การได้รับการยอมรับ	.513**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ลักษณะงาน	.572**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ความรับผิดชอบ	.541**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.630**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	.559**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
องค์ประกอบงูใจโดยรวม	-.727**	.000	ค่อนข้างสูง	ตรงข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบงูใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าองค์ประกอบงูใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า

องค์ประกอบปัจจัยโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ -.727 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพิ่มขึ้นในระดับลดลง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .585 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมเพิ่มขึ้น องค์ประกอบปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มขึ้น

องค์ประกอบปัจจัยด้านลักษณะงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านลักษณะงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .585 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีการได้รับงานที่มีลักษณะงานตรงกับความสามารถก็จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

องค์ประกอบปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

องค์ประกอบปัจจัยด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มสูงขึ้น

องค์ประกอบปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.338 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงขึ้น หมายความว่า หากตัวแทนมีองค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก องค์ประกอบปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์ประกอบปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิต มีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อ 1 ตัวแทนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
เพศ	t-test	✓
อายุ	One way ANOVA	✓
สถานภาพ	t-test	✓
ระดับการศึกษา	One way ANOVA	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One way ANOVA	✓
สมมติฐานข้อ 2 องค์ประกอบปัจจัยประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	Pearson correlation	✓

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์กัน)

เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่ององค์ประกอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารต่อการนำไปพัฒนาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและสามารถกำหนดนโยบายหรือกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานในองค์กรได้รับรู้การเพิ่มประสิทธิภาพของตัวแทนประกันชีวิตและนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับใช้ให้บริษัทมีอัตราการเติบโตที่มั่นคงและแข็งแกร่ง เพื่อให้บุคลากรและองค์กรสามารถเติบโตไปด้วยกันได้ เมื่อบุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจกัน มีความผูกพันต่อองค์กร รับรู้ในเป้าหมายเดียวกันก็จะสามารถนำพาองค์กรให้สามารถก้าวไปสู่อนาคตที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพได้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ใช้กำหนดนโยบายองค์กร ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา
2. เป็นแนวทางให้กับผู้วิจัยที่จะศึกษาค้นคว้าที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาอ้างอิงต่อไป

สมมติฐานงานวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์ประกอบบ่งชี้ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบบ่งชี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบบ่งชี้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของตัวแทนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และเพศชายจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุระหว่าง 36-42 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อายุระหว่าง 43-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 จำนวน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ระหว่าง 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ระหว่าง 45,001 - 55,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบปัจจัยในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยมีระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการทำงานที่ถูกต้อง การทำงานสำเร็จตรงเวลา และการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 4.05 และ 3.99 ตามลำดับ

การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้คนยอมรับ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับ ความสำเร็จที่ท่านมีอยู่นั้นมีผู้อื่นรับรู้ และการได้รับการยอมรับยกย่องนับถือจากผู้อื่น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.88 ตามลำดับ

ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยระดับระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.91 และ 3.82 ตามลำดับ

ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยระดับระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ได้รับการติดต่อไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด และได้รับการติดต่อไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยระดับระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยมี

ระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ และได้รับการศึกษาต่อ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.52 ตามลำดับ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการได้รับการรับผิดชอบ ต่องานเพิ่มมากขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยมีระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ สามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ใช้เวลาในการทำงาน, สามารถใช้เวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับงาน และยังปฏิบัติงานได้เร็วกว่า ระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ด้านปริมาณ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถทำงานได้โดยมีปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ สามารถวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และทำให้ผลงานที่ทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวิธีการในการดำเนินการให้เกิดผลกำไรให้กับหน่วยงานของท่านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ สามารถดำเนินงานตามงบประมาณที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีวิธีการในการลดต้นทุนให้กับหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รู้สีกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ตัวแทนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ตัวแทนที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ตัวแทนที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบงูใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบงูใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า องค์ประกอบงูใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นทิศทางตรงกันข้ามในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษา พบว่า

ด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพ มากกว่าเพศหญิง อาจจะเนื่องจาก เพศชายเป็นเพศที่มีจิตที่ค่อนข้างเข้มแข็งกว่าเพศหญิง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานก็ยังสามารถที่จะยอมรับ และมีความอดทน ที่จะฝ่าฟันไปเพื่อความสำเร็จได้ ซึ่งอาจจะ เป็นสาเหตุทำให้ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ คงอินทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท กรณีศึกษา: บริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธีรภัทร วงษ์ไทย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ารวมทั้งมีอายุงานมากขึ้น มักจะมีรายได้ที่สูงขึ้น รวมทั้งความรับผิดชอบทั้งด้านงานและครอบครัวที่สูงขึ้น นั้นย่อมส่งผลต่อความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าคนที่อายุน้อย สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นด้วย และผู้ที่ยังมีอายุน้อยอาจจะยังมีตำแหน่งไม่สูงจึงมีส่วนร่วมเกี่ยวกับองค์การเกี่ยวกับแนวทางนโยบายต่างๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร แก้วเจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง กรณีศึกษา กลุ่มงานบริการ Share Service ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงาน มีแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตัวแทนส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรีนั้นไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากนัก และสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีภาระงานที่ละเอียด จึงทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัย ของชาญวุฒิ บุญชม (2553) แรงจูงใจ: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน ผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา มีแรงจูงใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธีรภัทร วงษ์ไทย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตรารายได้น้อย เนื่องจาก รายจ่ายในชีวิตประจำวันจะสอดคล้องและสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน ของพนักงาน ซึ่งหมายความว่าพนักงานยังมีอายุ อายุงาน และตำแหน่งงาน สูงขึ้น ก็จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นไปตามลำดับ โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงนั้นก็แสดงว่าต้องทำงานกับองค์กรมานาน และมีอายุ และตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีมากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้น้อยย่อมจะแสวงหาสถานที่ทำงานแห่งใหม่ที่ให้ผลตอบแทนที่มากกว่าเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อความต้องการและยกระดับฐานะทางครอบครัว ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีรายได้มากและพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบันย่อมที่จะทำงานในสถานที่แห่งเดิมต่อไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธีรภัทร วงษ์ไทย (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีสูงกว่าบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า อยู่ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็น ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

จากผลของการศึกษา พบว่า องค์ประกอบปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมาในระดับสูงมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีองค์ประกอบปัจจัยไม่ว่าจะเป็นด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบปัจจัย (motivational factors) ของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบอร์ก (1959) กล่าวคือถ้ามีองค์ประกอบปัจจัยโดยรวมมากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะมีมาก โดยความสำเร็จในการทำงาน (achievement) คือการที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วง และประสบความสำเร็จอย่างมีหลักฐานยืนยัน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และการแสดงให้เห็นผลงานของบุคคลที่ทำงานนั้นๆ การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) คือ ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการนับถือ ตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง ลักษณะงาน (work itself) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ โดยงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานที่ทำประจำ หรืองานที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ การที่บุคคลมีความรับผิดชอบตาม บทบาทหน้าที่ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ หรือการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ซึ่งบุคคลมีความพอใจกับความสำเร็จของเขา ตามนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) คือ การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แท้จริง และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) คือ การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวย ต่อวิชาชีพของเขา โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ กลั่นกำเนิด (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การของหอผู้ป่วย กับแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกลุ่มนิยมความเป็นชาย มีความสัมพันธ์ทางบวก กับแรงจูงใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริลักษณ์ ไตใหญ่ (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงาน และอัตราการขาดงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะ

กรณีบริษัท จัดจำหน่ายเครื่องมือวัดผลการศึกษพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นชาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .464 ($r = .464$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุประมาณ 29-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 15,000 - 25,000 บาท ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. จากการวิจัยตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงซึ่งเป็นตัวอย่างส่วนใหญ่ของการวิจัยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย ทางหน่วยงานต้นสังกัดควมให้ความสำคัญกับการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงมากขึ้น ความเปิดโอกาสให้ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ทัดเทียมกับตัวแทนประกันชีวิตเพศชาย เพื่อส่งเสริมให้ตัวแทนประกันชีวิตเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นในระดับเดียวกับเพศชาย

2. ทางบริษัท ควรเสริมสร้างองค์ประกอบแรงจูงใจ ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสโดยทั้งนี้ความก้าวหน้าในงานเป็นองค์ประกอบแรงจูงใจที่เป็นส่วนทำให้พนักงานมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพราะจากการวิจัยพบว่าองค์ประกอบแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต **องค์ประกอบในการจูงใจ** เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น องค์การควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทุกฝ่าย รวมถึงกระตุ้นให้พนักงานมีการศึกษาข้อมูล ระเบียบการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ กระตุ้นให้พนักงานเกิดความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และชี้ให้เห็นถึงโอกาสที่จะก้าวหน้าเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กร รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญกับชีวิต และกำหนดกฎเกณฑ์ปฏิบัติ บทลงโทษ ที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเพื่อจะลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยจะไม่ใช้หน้าที่ในการเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พวกพ้อง โดยควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับแนวการบริหาร นโยบายต่างขององค์กร เพื่อให้พนักงานทราบถึงค่านิยมและวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ตัวแทนมีระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมในระดับมาก และพบว่าปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของตัวหนาประกันชีวิตโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

– การได้รับการยอมรับนับถือ องค์การควรยอมรับถึงความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากรต่างประเทศ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน การเน้นผลของงานเป็นหลักในการพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนตำแหน่ง โดยไม่คำนึงถึงว่าพนักงานเป็นเพศชายหรือเพศหญิง เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้รับ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านลักษณะความเป็นชาย โดยรวมในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรมุ่งเน้นที่ผลของงานเป็นหลัก และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นชาย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นชายเพิ่มขึ้น จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ลักษณะงาน งานที่ทำงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ น่าทำ และมีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป องค์การควรจะมีกิจกรรม ที่จะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารทุกระดับ กับตัวหนาทุกคน เช่น การท่องเที่ยว การแข่งขันกีฬา การอบรมสัมมนา และการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประจำเดือนภายในหน่วยงาน การประชุมชี้แจงกำหนดเป้าหมาย นโยบายของหน่วยงานร่วมกันเพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของเป้าหมายที่มีร่วมกัน และการเน้นการทำงานเป็นทีม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานจะระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน โดยรวมในระดับน้อย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโดยรวม โดยมี ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ ซึ่งถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบแรงจูงใจ เพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด โดยรวมลดลงในระดับต่ำ ซึ่งถึงแม้ว่าปัจจัย ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานในระดับต่ำ แต่อย่างไรก็ตามก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง หากปัจจัยนี้เพิ่มขึ้น ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ด้วยเช่นกัน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง ได้แก่ กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น องค์การควรให้ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา เอาใจใส่ใจพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากยิ่งขึ้น โดยการพูดคุย

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ ให้โอกาสในการนำเสนอความคิดเห็น ยอมรับฟังข้อเสนอแนะ ของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี ก็ควรยกย่องชมเชย อย่างเท่าเทียมกัน และบริหารงานด้วยอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ โดยมีความยุติธรรม มีการสร้างสัมพันธไมตรีระหว่างกัน เช่น การให้รางวัลด้วยการชมเชยเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานสำเร็จ เพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจในความสามารถของตน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในองค์กร อันจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ลดลงตามไปด้วย เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา คือ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ ได้รับการศึกษาต่อ องค์กรควรจะต้องให้มีการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความผูกพัน มีมุมมองที่ดีกับองค์กรและมีเป้าหมายการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร พร้อมทั้งจะยอมรับและปรับตัวกับนโยบายหรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอยู่เสมอ รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานในนี้จนเกษียณอายุ มีความเชื่อมั่นและยอมรับค่านิยมขององค์กร มีความมั่นใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำขององค์กร จะไม่เปลี่ยนงานหากมีองค์กรให้ข้อเสนอด้ำนผลตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดีกว่า ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งจะอุทิศตนในการช่วยเหลือแก้ปัญหาและให้ความร่วมมือเมื่อองค์กรประสบปัญหา ทั้งนี้มีการส่งเสริมสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่ดี เพื่อตอบสนองปัญหาของพนักงานแต่ละกลุ่มในสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการในการกู้ยืม หรือวันลาพักร้อน เป็นต้น เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์กรควรรักษาระดับความผูกพันนี้หรือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมตัวแทนประกันชีวิตในแต่ละเขต ภูมิภาค ตลอดจนสาขา อันจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดมากขึ้น และสามารถวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรประกอบงูใจ และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมได้

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบงูใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแปรอิสระด้านองค์ประกอบงูใจ (motivational factors) ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด (เฟรเดอริก เฮอร์ชเบอร์ก) ความสำเร็จในการทำงาน (achievement), การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition), ลักษณะงาน (work itself) , ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) ในส่วนตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด (Peterson and Plowman) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิจัยครั้งต่อไป สามารถที่จะใช้ทฤษฎีอื่นที่มีตัวแปรที่แตกต่างกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบงูใจ และปัจจัยในมิติ

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นในอนาคตอาจจะนำงานวิจัยในครั้งนี้มาปรับปรุงและทำการศึกษาอีกครั้ง เพื่อนำผลมา เปรียบเทียบ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *หลักสถิติสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546). *หลักสถิติ*. ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: อมรินทร์
- (2548). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- (2545). *The Twelve Principles of Efficiency*. จาก Harring Emerson
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์
- (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตุลา มหาสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ-การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์
- ทองวรรณ ศีวีวรรณ. (2543). *แรงจูงใจในการเลือกเรียนหลักสูตรเศรษฐศาสตร์และการจัดการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพวดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2557). *ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร* สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2557,
จาก <http://www.tmbbank.com>.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปฐมพร พึ่งสุขพระกาฬ. (2553). *ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทรับจ้างผลิต*.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญ ชัยกองเกียรติ และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานและความผาสุกของบุคลากร*
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา. ยะลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ยะลา. ถ่าย
เอกสาร.
- พรทิพย์ วรภิโศกาท. (2536). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน*
บริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน*
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์
บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: วิสัทธิพัฒนา.
- . (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- . (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
- สิรินันท์ พันธุ์ไชยศรี. (2554). *ลักษณะบุคคล แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงาน*
ธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิก. (2540). *การบริหารพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*.
กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2550). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 4 สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: : พิมพ์ครั้งที่ 4 สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- สำนักงาน ก.พ. (2538). *เอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ.*
- หม่อมราชวงศ์สมพร สุทัศนีย์. (2542). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- อัชนันท์ คุประเสริฐยิ่ง. (2551). *ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Arnold, H.J.; & Fredman, D.C. (1986). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Alderfer, Clayton P., (1969, May). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behaviour and Human Performance*. 4(2): 142-175.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York: Mc Graw – Hill.
- Herberg et al. (1959). *Motivation to work*. New York: John Wiley And Sons.
- Herberg, Frederick, Bernard, Mausner and Barbara Snyderman. (1959). *The Motivation to work*. 2nd ed. New York: John Wiley And Sons.
- Katz, Daniel; & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A.H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper Row.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New York: The Free Press.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*. 46: 845–855.
- nectec. *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2556, จาก <http://iss.nectec.or.th>.
- Petersen, Elmore; & Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Ryan, T.A.; & Smith, P.C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Willey & Son.
- Wikipedia. (2557) .*จับตาธุรกิจประกันมาแรง (ASTV ผู้จัดการออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://www2.manager.co.th>

Wikipedia. (2557). (ข้อมูลเกี่ยวกับ เอไอจี . 2557). สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2557, จาก http://www.aig.co.th/about-us_2113_338130.html

Yamane, Tero. (1970). *Statistic: An Introduction Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & RowPublisher.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ชุดที่

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

องค์ประกอบจุใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีความวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา เรื่ององค์ประกอบ จุใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ใน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ทั้งหมดนำเสนอผลเป็นส่วนรวมมิใช่เป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็น อย่างสูง

เอกสารชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วนได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบจุใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 22 – 28 ปี
☐ 29 – 35 ปี
☐ 36 – 42 ปี
☐ 43 – 50 ปี
☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 15,000 – 25,000 บาท
☐ 25,001 – 35,000 บาท
☐ 35,001 – 45,000 บาท
☐ 45,001 – 55,000 บาท
☐ 55,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2
แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบจิตใจของตัวแทน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงข้อเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

องค์ประกอบจิตใจในการทำงาน		ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความสำเร็จในการทำงาน						
1	ท่านทำงานเสร็จตรงเวลา					
2	ท่านทำงานถูกต้อง					
3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้					
4	ท่านรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น					
การได้รับการยอมรับนับถือ						
5	ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้					
6	ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้คนยอมรับ					
7	การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น					
ลักษณะงาน						
8	เป็นงานที่น่าสนใจ น่าทำ					
9	เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น					
10	เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ					
11	เป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
ความรับผิดชอบ						
12	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ					
13	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่					
14	งานที่ท่านได้รับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด					
15	งานที่ท่านได้รับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด					

องค์ประกอบปัจจัยในการทำงาน		ระดับแรงจูงใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน						
16	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
17	ท่านได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น					
18	ท่านได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น					
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต						
19	ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน					
20	ท่านได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ					
21	โอกาสในการศึกษาต่อ					

ตอนที่ 3
แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงข้อเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ระดับองค์ประกอบเชิง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ด้านคุณภาพ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	วิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการของท่าน					
3	มีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบของท่าน					
4	ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง					
5	ด้านปริมาณ ปริมาณงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
6	ผลงานที่ท่านทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน					
7	มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา					
8	ด้านเวลา ท่านใช้เวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมกับงาน					
9	ทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา					
10	พัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน					
11	การปฏิบัติงานของท่านเทียบกับระยะเวลาที่กำหนด					
12	ด้านค่าใช้จ่าย การดำเนินงานตามงบประมาณที่หน่วยงานกำหนดไว้					
13	วิธีการในการลดต้นทุนให้กับหน่วยงานของท่าน					
14	มีวิธีการในการดำเนินการให้เกิดผลกำไรให้กับหน่วยงานของท่าน					

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้ด้วย

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่ง

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ณ์ภักษ์ กุลิสร์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ ดร. อัจฉริยา ศักดิ์นิรงค์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายภาณุมาศ เหล็กหมื่นไวย
วันเดือนปีเกิด	15 กันยายน พ.ศ.2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	265 หมู่ 4 ตำบลหนองหัวแรด อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา 30410
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ชัยบัสสแมคคืประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการสาขาอุบลราชธานี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548	เศรษฐศาสตรบัณฑิต(การค้าระหว่างประเทศ) จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ.2560	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ