

ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ
ภาคตะวันออก

บุญยวีร์ ขวัญภูมิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ปุณยวีร์ ขวัญภูมิ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ธีรทัต ตรีศิริโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชติ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ธีรทัต ตรีศิริโชติ ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชติ)

..... S. Susiva กรรมการ
(ดร.สุทธาศิณี สุศิวะ)

..... ศิริกัญญา วิรุณราช กรรมการ
(ดร.ศิริกัญญา วิรุณราช)

..... ธีรทัต ตรีศิริโชติ กรรมการ
(ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชติ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... ระพีพร ศรีจำปา คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2562

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกคือผู้ศึกษาใคร่ขอกราบพระคุณ คือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ธีรทัต ตรีศิริโชติ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำสิ่งที่ถูกต้อง ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และคอยให้กำลังใจในทุก ๆ ช่วงเวลาในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจอย่างมากในความเมตตา กรุณาที่อาจารย์ที่ปรึกษามอบให้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณา อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการทำงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนทุก ๆ คนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ปริญญ์ วิชาญภูมิ

57700018: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

คำสำคัญ: ปัจจัยการคงอยู่/ บุคลิกภาพ/ ค่าตอบแทน/ ความมั่นคง/ การสนับสนุนจากองค์กร

บุญยวีร์ ขวัญภูมิ: ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัท

ประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก (RETENTION FACTORS OF LIFE INSURANCE AGENTS:

CASE STUDY OF AIA LIFE INSURANCE COMPANY REPRESENTATIVES) อาจารย์

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ชีหัต ตรีศิริโชติ, บธ.ด. 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาวิจัยปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออกเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพโดยการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 10 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 400 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Multiple regression analysis (MRA)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 75.0 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 76.0 มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 45.5 มีรายได้ต่อปีมากกว่า 600,001 บาท ร้อยละ 68.3 ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 74.0 ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมา 1-5 ปี ร้อยละ 48.0 และสังกัดสาขาสหบุรี ร้อยละ 36.3 โดยมีผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพ ค่าตอบแทนการทำงานและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน

โดยบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันภัยต้องมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีบุคลิกจริงใจ เป็นผู้ที่สามารถรับฟังความพึงประสงค์ของลูกค้าที่มีต่อการประกันชีวิต สามารถวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้ามีความต้องการทำประกันชีวิตแบบไหน และคิดว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทมอบให้ตัวแทนประกันมีความเหมาะสม และสามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตได้ แต่ทั้งนี้ค่าตอบแทนและความมั่นคงของตัวแทนประกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของตัวแทนประกัน ส่วนการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า บริษัทประกันส่วนใหญ่จะมีหลักสูตรในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตที่จัดขึ้นเป็นประจำ และมีหัวหน้ากลุ่มเป็นที่ปรึกษาในการทำงาน

57700018: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION)

KEYWORDS: RETENTION/ PERSONALITY/ COMPENSATION/ STABILITY/
SUPPORT FROM THE ORGANIZATION

PUNYAWEE KWANPHUM: RETENTION FACTORS OF LIFE INSURANCE
AGENTS: CASE STUDY OF AIA LIFE INSURANCE COMPANY REPRESENTATIVES.
ADVISOR: TEETUT TRESIRICHOD, D.B.A. 105 P. 2018.

The study of the retention factors of life insurance agents, which was the case study of AIA Life Insurance Agency representative, aimed to study factors affecting the retention of life insurance agents. This case study of the representative study of the AIA Life Insurance Company in the eastern region was a quantitative and qualitative research. In Qualitative research, depth interviews were conducted with 10 life insurance agents. In the quantitative research, closed-ended questionnaires that were tested reliability and content validity were used. The data were as collected from 400 life insurance agents. The statistics used to test the hypothesis was Multiple Regression Analysis (MRA).

The results showed that 75.0 percent of respondents were female, 76.0 percent were 31-40 years old, 68.2 percent had a bachelor's degree, 45.5 percent were single, 68.3 percent had personal income per year more than 600,001 baht, 74.0 percent are fulltime agent, 48.0 percent working for 1-5 years and 36.3 percent working in Chonburi. From the hypothesis testing, it was found that personality, compensation, and work stability had influence the retention of life insurance agents at the statistical significance level of 0.05, and the different working styles of career insurance agents differently affected the retention of being life insurance agent. The personality and qualifications of the insurance agents included timely appointment, sincerity, being a person able to listen to the needs of customers towards life insurance and able to analyze what type of life insurance suited the customers need, and being a person thinking that the compensation and welfare that the company gave them were appropriate and created stability in his life. However, the compensation and security of the insurance agent depended on the insurance agent' ability and diligence. For the support from the organization, it was found that most insurance companies would have an annual course to develop a life insurance agent regularly. In addition, a leader of the group could be consultant for them in their work.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงาน.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากบริษัท.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ของบุคลากร.....	25
3 ระเบียบวิธีศึกษา.....	33
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	33
แหล่งข้อมูล.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	41
ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	60
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	70
สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ.....	73
อภิปรายผลการวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	78
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก.....	85
ภาคผนวก ข.....	90
ภาคผนวก ค.....	96
ภาคผนวก ง.....	102
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... 42
4-2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... 42
4-3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... 42
4-4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ..... 43
4-5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี..... 43
4-6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการเป็นตัวแทน ประกัน..... 44
4-7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นตัวแทน ประกันชีวิต..... 44
4-8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่สังกัด..... 45
4-9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพตัวแทนประกัน..... 45
4-10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนจากบริษัท..... 47
4-11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงาน..... 48
4-12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน..... 49
4-13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการคงอยู่ของตัวแทนประกัน ชีวิต..... 51
4-14	ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของ ตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนจากบริษัท กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต..... 52
4-15	ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของ ตัวแทนประกันชีวิต กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต..... 54
4-16	ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน การทำงาน กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต..... 56
4-17	ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงใน การทำงาน กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต..... 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจาก บริษัท กับ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต.....	58
4-19 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กับรูปแบบการเป็น ตัวแทนประกันชีวิต.....	59
4-20 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง.....	60
4-21 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงาน ของตัวแทนประกันชีวิต.....	61
4-22 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต.....	63
4-23 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นการสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต.....	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	3
2-1 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของตัวแทนประกัน กับการคงอยู่ของตัวแทน ประกัน.....	13
2-2 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทนการทำงาน และการคงอยู่ของตัวแทน ประกันชีวิต.....	18
2-3 รูปแบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนประกัน AIA.....	20
2-4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท ค่าตอบแทนการทำงาน และ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต.....	21
2-5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท กับการคงอยู่ของตัวแทน ประกันชีวิต.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยได้เจริญก้าวหน้าเป็นลำดับอย่างรวดเร็ว ประชาชนเริ่มให้ความสนใจหลักประกันความมั่นคงของตนเองและครอบครัวมากขึ้น ประกอบกับทางรัฐบาลมีนโยบายเปิดตลาดประกันชีวิตเสรีจึงมีผลทำให้ธุรกิจประกันชีวิตขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างรวดเร็ว คือ ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต

อาชีพตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ถือเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมจากประชาชนค่อนข้างมาก จากสถิติปี พ.ศ. 2560 พบว่า มีผู้ที่สนใจสมัครสอบตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ประมาณ 372,399 ราย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 8.04 และเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2558 ร้อยละ 12.04 แสดงให้เห็นว่ามีประชาชนสนใจสมัครสอบเข้ารับการเป็นตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิตเพิ่มขึ้นทุกปี (สุทธิพล ทวีชัยการ, 2561) แต่จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตและต่ออายุใบอนุญาต จำนวน 348,590 คน โดยจำนวนตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิตที่มีการต่ออายุมากที่สุด คือ ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 215,892 คน รองลงมาคือ ตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 8,884 คน และนายหน้าบุคคลธรรมดา จำนวน 123,818 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 0.51 และลดลงจากปี พ.ศ. 2558 ร้อยละ 1.23 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันชีวิต, 2561)

ทั้งนี้ เนื่องจากอาชีพในกลุ่มสายงานตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ถือเป็นอาชีพด้านการบริการที่ต้องเน้นในด้านการนำเสนอสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการมีอัตราการเข้าและออกค่อนข้างสูง ซึ่งบางส่วนอาจเกิดจากตัวพนักงานเองที่คิดว่างานขายเป็นงานที่ต้องคอยขอร้องลูกค้าตลอดเวลา หลายคนจึงเกิดความกลัวว่าจะถูกลูกค้าปฏิเสธ ขายไม่ได้ จนขาดความมั่นใจ เกิดเป็นอคติต่องาน ประกอบกับบริษัทประกันชีวิตส่วนใหญ่ก็จะเน้นการตั้งเป้าหมายยอดขายไว้สูง อีกทั้งไม่มีนโยบายที่จะสร้างความมั่นคงในชีวิตของพนักงาน ไม่มีการอบรมพนักงานที่ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ และรายได้จากการขายประกันจะได้รับยอดสูงเฉพาะลูกค้าที่สมัครครั้งแรก ส่วนการต่ออายุในปีต่อไป จะมีรายได้ค่อนข้างต่ำ ทำให้ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิตมักจะละเลยลูกค้าเก่า (จิณณวัตร เตชะพันธ์, 2560)

จากปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า อาชีพตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ถือเป็นอาชีพที่ต้องใช้ความสามารถค่อนข้างมาก แต่มีความมั่นคงต่ำ และมีหลายปัจจัยที่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อสายงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต บางส่วนได้เปลี่ยนอาชีพไปทำอย่างอื่นแทน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความสามารถค่อนข้างสูง (โสธยา เกลยจิต, 2559 ก) เพราะต้องมีความมั่นใจในตนเอง สามารถจูงใจผู้บริโภคให้สมัครประกัน ต้องทำหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกหลังการทำประกันชีวิต เป็นต้น ซึ่งปัจจุบัน พบว่า ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิตแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ทำเป็นอาชีพหลัก และทำเป็นอาชีพเสริม ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ที่ไม่ต่ออายุการเป็นตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต คือ กลุ่มที่ทำเป็นอาชีพเสริม และมีกลุ่มที่ทำเป็นอาชีพหลักบางส่วน ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดหลาย ๆ อย่าง เช่น เวลาที่ใช้ในการทำงานมีน้อย การประสานงานและดูแลลูกค้าไม่เต็มที่ เป็นต้น จึงทำให้ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ในกลุ่มนี้ไม่ประสบความสำเร็จในการเป็นตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต (ภัทรภรณ์ สุวรรณโชติ, 2558)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก” เพื่อนำผลการศึกษามาวางนโยบายในการสร้างแรงจูงใจให้ ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต ทำอาชีพนี้ได้อย่างยั่งยืน

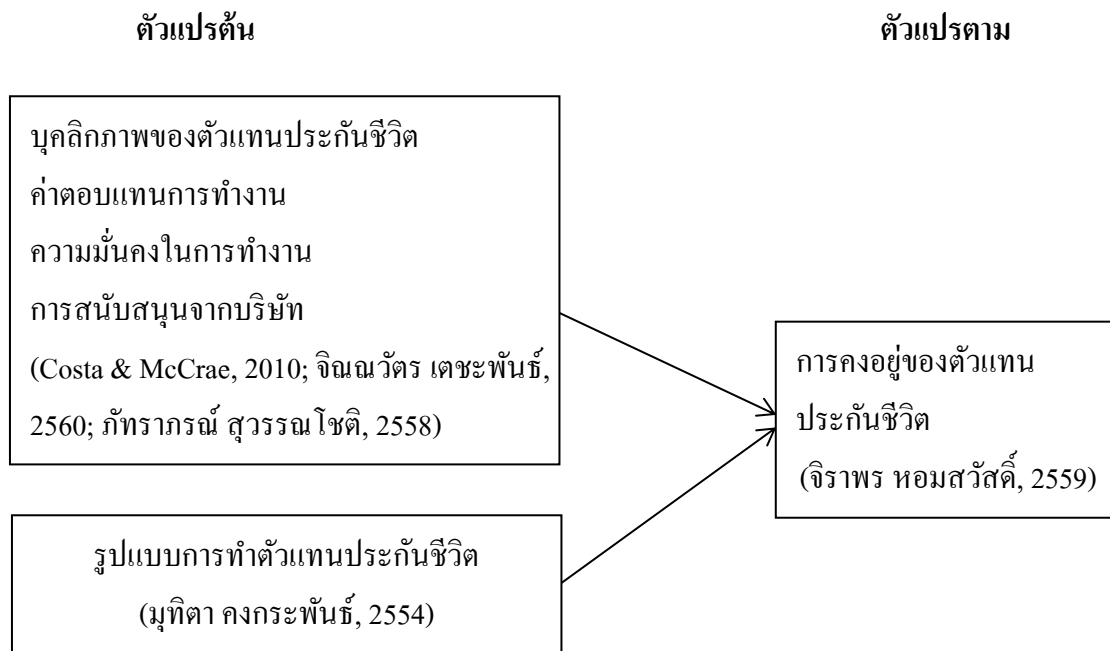
คำถามของการวิจัย

ปัจจัยใดที่ทำให้เกิดการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกันไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก
2. บริษัทประกันชีวิต สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาและวางนโยบาย เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความต้องการในการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต
3. มีแนวทางในการแก้ปัญหาการไม่ต่ออายุใบรับรองของนายหน้า/ ตัวแทนประกันชีวิต

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษา ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย เนื้อหาดังนี้

1. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนการทำงาน
2. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต
4. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร
5. การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ

ภาคตะวันออกเฉียงใต้

ขอบเขตด้านประชากร ได้ทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. หัวหน้าที่ดูแลตัวแทนสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน
2. ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 5 คน

ส่วนที่ 2 เก็บแบบสอบถาม

แจกแบบสอบถามกับตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอดูแลในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 400 ชุด

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในช่วงระหว่างกรกฎาคม พ.ศ. 2561 ถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ตัวแทน/ นายหน้าประกันชีวิต แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ทำเป็นอาชีพหลัก และทำเป็นอาชีพเสริม

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับค่าตอบแทนหรือการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน ประกอบไปด้วย ความเหมาะสมของรายได้กับความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมของรายได้กับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมของสวัสดิการอื่น

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพ โอกาสก้าวหน้าในงาน การมีงานประจำที่มีรายได้สม่ำเสมอ สร้างความมั่นคงให้กับชีวิต

ปัจจัยบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ควรจะมี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง การตัดสินใจของตัวแทนประกันชีวิตที่จะยังทำงานเกี่ยวกับการขายประกันชีวิต โดยสามารถเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ทุกบริษัท

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออกเฉียง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากบริษัท
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต

ความหมายของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต

บุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไว บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน มีความอดทน และมีอัธยาศัยที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของอมร รักษาสัตย์ (2553) กล่าวว่า คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี ต้องเป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ด้วยการแสวงหาผู้มุ่งหวังจากตลาดใหม่ ๆ จากการขอต่อรายชื่อ และปรับปรุงแก้ไขเทคนิคการขาย การขยายตลาดจะทำให้เป็นนักขาย มืออาชีพยิ่งขึ้น มีนิสัยในการทำงานที่ดี มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ ขยันขันแข็งมีระเบียบวินัยในตนเอง เช่นเดียวกับรายงานของประมวดี ศรีสุทธามาศ (2557) กล่าวว่า บุคลิกภาพ ต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไว บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน (Empathy หรือ Sensibility) และมีความเอาชนะหรือความมุ่งมั่นเฉพาะตัว (Ego drive หรือ Self motivation) ต้องมีความรอบรู้และสนใจในสิ่งรอบด้าน และแนวคิดของฐิติมา ศรีมณฑล (2560) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของนักขายที่ประสบความสำเร็จ ต้องอดทน โดยที่ “อด” หมายถึง ไม่ได้ในสิ่งที่อยากได้ “ทน” หมายถึง ต้องทนยอมรับในสิ่งที่ไม่อยากจะ นักขายที่ประสบความสำเร็จจะต้องอดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกายต่อทุกขเวทนาทางร่างกาย ต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ และต่อความเขี้ยววนทางกายและจิตใจ โดยวีรชัย กันต์งกุล (2550) ได้

กล่าวถึงพนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมี 1) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่ขาย เป็นอย่างดี สามารถอธิบายถึงคุณสมบัติและประโยชน์ เพื่อกำจัดความสงสัยหรือความไม่ไว้วางใจของลูกค้า และช่วยให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น นอกจากนี้พนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นคู่แข่งกับสินค้าที่จะขายเพื่อสามารถชี้ให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า และ 2) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติและความต้องการของลูกค้าโดยทั่ว ๆ ไป และเป็นการเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นรสนิยม ลักษณะนิสัยใจคอรวมถึงเทคนิคในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหลาย ๆ แบบได้อย่างเหมาะสมและสิ่งจูงใจหรือการกระตุ้นให้ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า

ลักษณะของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันที่ดี

การมีบุคลิกภาพที่ดีจะทำให้บุคคลมีลักษณะสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความเป็นจริงได้อย่างถูกต้อง การแสดงอารมณ์จะอยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นและสังคมได้ดี มีความรักและความผูกพันต่อผู้อื่น มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง การพัฒนาทางการแสดงออกของตนต่อผู้อื่นได้ดี บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในด้านของการดำเนินชีวิต การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล การปฏิบัติหน้าที่การงาน การเข้าสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคคล การมีบุคลิกภาพที่ดีทำให้บุคคลได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ความมั่นใจ (Confident) ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะทำให้รู้สึกมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น กล่าวแสดงความคิดเห็น แสดงความรู้สึก และกล้าที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมักจะเป็นการแสดงออกที่ดีทำให้ผู้พบเห็นให้ความสนใจซึ่งนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองของบุคคลผู้นั้น เช่น กรณกมีบุคลิกภาพที่ดี เมื่อได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทนกลุ่มในการนำเสนอผลงาน ก็สามารถนำเสนอผลงานได้ดี เพราะมีความมั่นใจ และกล้าแสดงออก

2. ความสำเร็จ (Success) บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความเชื่อถือศรัทธา ประกอบกับความเชื่อมั่นในตนเอง จึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความศรัทธาให้ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือ ทำให้ได้รับความสะดวกพร้อมเพรียงและปฏิบัติงานให้สำเร็จด้วยดี

3. ความเป็นตัวของตัวเอง (Self-confident) ผู้ที่มีบุคลิกภาพดี จะมีลักษณะเฉพาะตัว และเป็นตัวของตัวเอง สามารถแสดงออกได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านการแสดงออก การแสดงความคิดเห็นเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ

4. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะมองเห็นและยอมรับในความแตกต่างของบุคคลว่า คนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านรูปร่าง และสติปัญญา จึงทำให้ผู้พบเห็นยอมรับและแยกความแตกต่างของบุคคลได้ ช่วยให้สามารถรู้จัก และเข้าใจบุคคลแต่ละคนได้ดีขึ้น

5. การปรับตัว (Adaptation) ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี จะมองเห็น และยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลจึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่แวดล้อมและเกี่ยวข้องได้

6. การยอมรับของกลุ่ม (Acceptance) บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ต้องตาต้องใจ นิยมชมชอบศรัทธาเชื่อมั่น และได้รับการยอมรับจากกลุ่มเป็นอย่างดี ทำให้รู้สึกพอใจ ยินดี และมีความมั่นคงทางด้านจิตใจ เสริมสร้างให้ได้รับความสำเร็จทั้งส่วนตนและองค์กร

7. การคาดหมายพฤติกรรม (The expected behavior) บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีที่ต่างกันทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ เช่น บุคคลที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมักเป็นคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี บุคคลที่มีความกระตือรือร้น มักเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน

ปัจจุบัน โครงสร้างบุคลิกภาพมี 5 องค์ประกอบ มีการระบุถึงโดยการใช้เทคนิคที่หลากหลายในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ (Carducci, 1998) ซึ่งการศึกษา ดังนี้ แบบห้วนไหว (Neuroticism) แบบเปิดกว้าง (Openness) แบบแสดงตัว (Extraversion) แบบประนีประนอม (Agreeableness) และแบบมีสติ (Conscientiousness) ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)

Costa and McCrae (2010) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเปิดเผย หมายถึง ระดับที่บุคคลสามารถอดทน อดกลั้นต่อสิ่งเร้าจากบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงจะมีลักษณะชอบร่วมกับผู้อื่น และชอบทำกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ส่วนบุคคลที่มีคะแนนบุคลิกภาพแบบนี้ต่ำ จะมีลักษณะชอบทำงานคนเดียว และถูกมองว่าเป็นคนเคร่งเครียด ขี้กังวลสงสัย สงบเสงี่ยม และมีโลกส่วนตัวลักษณะของบุคคลที่ได้คะแนนสูงสำหรับบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) มีแนวโน้มลักษณะผู้นำมากกว่าทั้งทางร่างกายและความกระฉับกระเฉงในการพูดจา มีความเป็นมิตร และชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ มากกว่าคนทั่วไป

2. บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง (Neuroticism)

Costa and McCrae (2010) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง หมายถึง ระดับที่บุคคลตอบสนองต่อความเครียดลักษณะการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคล โดยบุคคลที่

ยืดหยุ่นมีแนวโน้มที่จะจัดการกับสถานการณ์ความเครียด ในลักษณะสงบ หนักแน่น และวิธีการที่ปลอดภัย ส่วนลักษณะบุคลิกภาพที่ห้วนไหวมักมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ตื่นตัว กังวล เกรงใจ หรือในทางที่ตื่นเต้นตกใจง่ายดังนั้นจึงมีโอกาสเกิดความเครียดในที่ทำงานได้มากกว่าผู้อื่น ลักษณะของบุคคลเป็นบุคคลที่ห้วนไหวมักหรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า นั่นคือ เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ด้านลบทางอารมณ์มากกว่าคนทั่วไป ซึ่งมีรายงานพบว่า มีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่า แต่ก็ไม่ใช่จะตัดสินใจตัดสินหรือประเมินปฏิกิริยาของบุคคลผู้นี้ได้จากสภาพการณ์ต่าง ๆ

3. บุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ (Conscientiousness)

Costa and McCrae (2010) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ หมายถึง ระดับที่บุคคลใช้ความพยายามมุ่งไปสู่เป้าหมาย บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง หมายถึง บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะทำงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายอย่างขยันหมั่นเพียร มีวินัย และมีลักษณะที่เชื่อถือได้ ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติต่ำมักจะสามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่าง และมักมีส่วนเกี่ยวข้องกับหลาย ๆ โครงการและหลากหลายเป้าหมายในเวลาเดียวกันลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง มีลักษณะเป็นบุคคลที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) นั่นคือ จะแสดงออกซึ่งผลการควบคุมตนเองสูงในเรื่องเป้าหมายส่วนตัวและอาชีพที่มั่นคง ลักษณะทั่วไปจะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จทางงานวิชาการและงานอาชีพ แต่ถ้ามีลักษณะบุคลิกภาพแบบนี้สูงมาก ๆ จะมีลักษณะบ้างาน ขาดต่อการทำให้ไขว้เขว ลักษณะของบุคลิกภาพแบบมีสติสูงเป็นลักษณะพื้นฐานของผู้มีบทบาททางสังคมที่สำคัญ เช่น ผู้นำ ผู้บริหารระดับสูง และบุคคลที่ประสบความสำเร็จสูง เป็นต้น

4. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง (Openness)

Costa and McCrae (2010) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบใจกว้าง หมายถึง ระดับที่บุคคลเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการทำ สิ่งต่าง ๆ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างสูงมีแนวโน้มที่จะมีความสนใจที่หลากหลาย และชอบเรื่องของคน โลกียพอ ๆ กับความคิดเชิงกลยุทธ์ ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่ำจะมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานใดงานหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง โดยเป็นบุคคลที่มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล มีมุมมองเฉพาะปัจจุบัน ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างสูง จะเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นนักสำรวจ (Explorer) นั่นคือ เป็นบุคคลที่มีความสนใจกว้างขวาง หลงใหลในความแปลกใหม่ และนวัตกรรมมักเป็นที่รู้จักในทางเป็นผู้โอ้ออมอารี พิจารณาทบทวนความคิดตนเองเป็นอย่างมาก และรอบคอบ ไม่มีหลักการแต่มีแนวโน้มที่จะเปิดรับวิธีการใหม่ ๆ

5. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)

Costa and McCrae (2010) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบประนีประนอม หมายถึงระดับการคล้อยตามผู้อื่นของบุคคล โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่นในลักษณะที่มีความอดทน เป็นที่พอใจและยอมรับของผู้อื่น ส่วนบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในลักษณะแสดงความรู้สึกร้างไป คือดิ่ง ระมัดระวัง ยืนกราน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว บุคคลลักษณะนี้อาจไม่ยอมรับข้อมูลโดยปราศจากการตรวจสอบ และอาจแสดงออกต่อผู้อื่นในลักษณะเป็นศัตรู หยาบคาย ยึดตนเองเป็นหลัก และไม่ใช้ลักษณะผู้ที่ทำงานเป็นทีมลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง จะเป็นนักปรับตัว (Adapter) นั่นคือ เป็นบุคคลที่ถือความจำเป็นของตนเองเป็นรองกว่าความจำเป็นของกลุ่ม ยอมรับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าการยืนยงในบรรทัดฐานส่วนตัว ความกลมเกลียวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่าสำหรับคนประเภทนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกัน

ประมวล ศรีสุทธามาต (2557) ศึกษา บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด จังหวัดพังงา ผลการศึกษา พบว่าบุคลิกภาพของตัวแทนประกันที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด จังหวัดพังงา มีดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้ การมีบุคลิกภาพตรงตรงมา และการชอบพบปะพูดคุยและเข้าร่วมกิจกรรม บุคลิก ร่าเริงแจ่มใสหัวเราะง่าย และการกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง
2. บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้ บุคลิกภาพเข้มแข็งและอดทนเมื่อเผชิญกับปัญหา และการมั่นใจในตนเอง มีความเยือกเย็น สงบ และการไม่วิตกกังวล
3. บุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้ เรื่องความซื่อสัตย์สุจริต การมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบมีเหตุผล การเคร่งครัดในระเบียบวินัย กฎกติกาต่าง ๆ
4. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้ มีการสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างกว้างขวาง การมีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง และการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ การชอบคิดชอบสำรวจมีจินตนาการ

5. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในภาพรวมบุคลลากรมีความคิดเห็นว่าตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีบุคลิกภาพ ดังนี้ การเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนที่พบ และการให้อภัยและไว้วางใจผู้อื่น มีการยืดหยุ่นกฎเกณฑ์ตามความเหมาะสม

จิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2557) ศึกษาบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิต

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย คือ มีลักษณะพฤติกรรมที่ชอบเข้าสังคม เป็นคนช่างพูดช่างคุย กล้าที่จะพูดกับคนแปลกหน้า และมีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้ดี
2. บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง คือ มีลักษณะพฤติกรรมมีความหนักแน่น มีอารมณ์คงเส้นคงวา สามารถปรับอารมณ์ได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี
3. บุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ คือ มีลักษณะพฤติกรรมมีความเฉื่อยฉลาดรอบคอบ ไตร่ตรองทุกอย่างก่อนตัดสินใจ
4. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง คือ มีลักษณะพฤติกรรมมีการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความเป็นมิตร
5. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม คือ มีลักษณะพฤติกรรมอ่อนน้อมถ่อมตน เข้ากับผู้อื่นได้ดี

ธัญญลักษณ์ บวรพงศ์ปกรณ์ (2558) ศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิตเขตสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคของพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิตเขตสมุทรปราการ ต้องมีลักษณะดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหัวนไหว ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในเรื่องที่บางครั้งรู้สึกว่าตนเองไร้ค่า
2. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในเรื่องเป็นคนหัวเราะง่าย มีอารมณ์ดี อยู่เสมอ
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ส่วนใหญ่มีการเปิดรับเฉพาะประสบการณ์ที่ดีเท่านั้น
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในเรื่องพยายามแก้ไขปรับปรุงวิธีการดูแลลูกค้าจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพในเรื่องมีความสามารถบังคับตัวเองให้ทำ สิ่งต่าง ๆ ให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดเสมอ

พีระ อินทร โหมยิต (2552) กล่าวว่าบุคลิกภาพในการขายที่ดีนั้นไม่ได้มีสูตรสำเร็จอย่าง เดียวคนที่มีขอบเขตบุคลิกภาพอย่างกว้าง ๆ จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขาย จึงไม่ มีความจำ เป็นที่จะต้องบังคับตนเองเข้าสู่แม่พิมพ์เดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผู้มีลักษณะเฉพาะบางอย่าง ที่ดีจะช่วยให้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขายมากขึ้น ดังนั้น บุคลิกภาพที่เหมาะสม สำหรับตัวแทนประกันชีวิตนั้นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะตัวแทนประกันชีวิตถือว่าเป็น พนักงานขายประเภทหนึ่งเสนอขายสินค้าที่เป็นนามธรรมหรือที่เรียกว่ากรรมธรรม์ประกันชีวิต ลูกค้าไม่มีโอกาสได้เห็นตัวสินค้าหรือบริการก่อน

สรุปบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต

จากแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดีของ ตัวแทนประกันชีวิต สามารถสรุปบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย มีลักษณะตรงไปตรงมา ชอบพบปะพูดคุยและเข้าร่วม กิจกรรม ร่าเริงแจ่มใส หัวเราะง่าย และการกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ช่างพูดช่างคุย กล้าที่จะพูด กับคนแปลกหน้า และมีความสามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้ดี

2. บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง มีลักษณะเข้มแข็งและอดทนเมื่อเผชิญกับปัญหา มี ความมั่นใจในตนเอง มีความเยือกเย็น สงบ ไม่วิตกกังวล มีอารมณ์คงเส้นคงวา สามารถปรับ อารมณ์ได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

3. บุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ มีลักษณะมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พิจารณาส่งต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบมีเหตุผล การเคร่งครัดในระเบียบวินัย กฎกติกาต่าง ๆ มี ความเฉลียวฉลาด ไตร่ตรองทุกอย่างก่อนตัดสินใจ

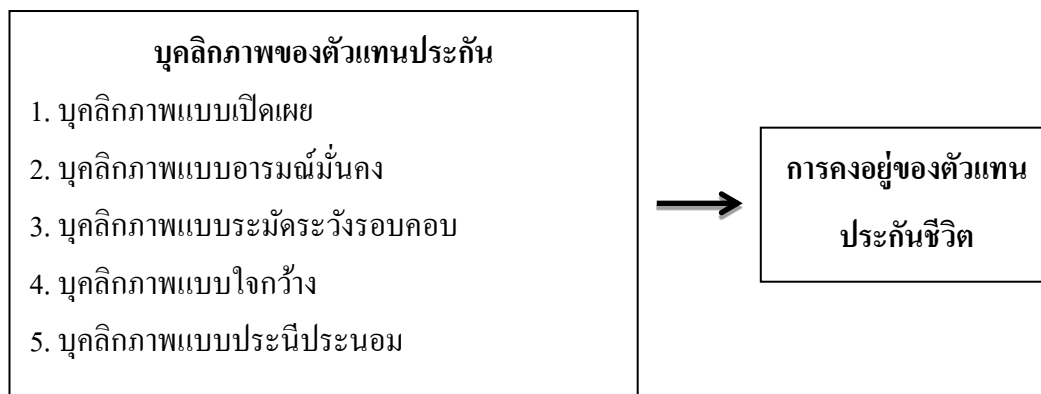
4. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง มีลักษณะมีการสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างกว้างขวาง การมี วิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง และการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ การชอบ คิดชอบสำรวจมีจินตนาการ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น มีความเป็นมิตร

5. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีลักษณะมีการเข้ากับผู้อื่นได้ง่ายมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนที่พบ และการให้อภัยและไว้ว่างใจผู้อื่น มีการยืดหยุ่นกฎเกณฑ์ ตามความเหมาะสม

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของตัวแทนประกัน กับการคงอยู่ของตัวแทน ประกัน

จากรายงานการวิจัยของประมวล ศรีสุทธามาศ (2557), จิราภรณ์ จงมั่นคงชีพ (2557) และธัญญลักษณ์ บวรพงศ์ปกรณ์ (2558) พบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันที่ดีและส่งผลต่อ การคงอยู่ได้แก่ 1) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย 2) บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง 3) บุคลิกภาพแบบ

ระมัดระวังรอบคอบ 4) บุคลิกภาพแบบใจกว้าง และ 5) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม จากแนวคิดสามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 2-1 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของตัวแทนประกันกับการคงอยู่ของตัวแทนประกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงาน

ความหมายของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดปัจจัยต่าง ๆ เป็นหลักเกณฑ์กำหนดค่าจ้างเงินเดือน รวมถึงการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร ซึ่งค่าตอบแทนถือเป็นกลไกสำคัญในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ค่าตอบแทนยังถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย (สรียาภรณ์ นาคานาม, 2557) ซึ่งหมายถึง ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน หรืออาจหมายถึง ค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายเป็นค่าตอบแทนความสูญเสียต่าง ๆ ของพนักงาน ซึ่งรวมทั้งจ่ายทางตรงและทางอ้อมเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (จิณฉัตร เตชะพันธ์, 2560)

ส่วนประกอบของค่าตอบแทน

1. ค่าตอบแทนในรูปแบบค่าจ้าง

จิณฉัตร เตชะพันธ์ (2560) ได้ค่าตอบแทนในรูปแบบค่าจ้าง ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นรูปเงิน (Money pay) การจ่ายค่าจ้างเป็นเงินได้ถือปฏิบัติกันมาเป็นปกติวิสัย เพราะเงินคือสื่อกลางแห่งการแลกเปลี่ยนที่ทุกคนทำงานก็หวังจะได้เงินมาเงินจึงเป็นสินจ้างรางวัลต่อใจ ก่อให้เกิดความพอใจและส่งเสริมให้เกิดการทำงาน นักบริหารจึงถือเอาเงินหรือ

สวัสดิการที่ต้องจ่ายให้พนักงานเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในค่าตอบแทน ในรูปแบบของเงินเดือน และค่าจ้าง ซึ่งเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือ ปริมาณของผลผลิตของบุคลากร และค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับโดยถือจาก เกณฑ์ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่น ค่าจ้างรายวัน ค่าจ้างรายชั่วโมง เป็นต้น

2. ค่าตอบแทนที่เป็นรูปความสำคัญของงาน (Power pay) ค่าจ้างที่มีได้จ่ายเป็นรูปเงินทั้ง ทางตรงและทางอ้อม คือ จ่ายค่าตอบแทนพนักงานในรูปความสำคัญของงานที่เขาปฏิบัติอยู่ เพราะ งานนั้นคือหัวใจของบริษัท เป็นงานที่จะต้องทำให้เสร็จหรือไม่มีใครจะสามารถทำได้ เมื่อมอบ อำนาจการตัดสินใจให้เขาเพื่อ让他ทำงานให้สำเร็จ พนักงานผู้นั้นจะต้องตระหนักว่าผลิตภัณฑ์ที่ เขาประกอบขึ้นมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ซึ่งเราถือว่าพนักงานผู้นั้น ได้รับค่าจ้างเป็นรูปความสำคัญ ของงาน

3. ค่าตอบแทนที่เป็นรูปตำแหน่งงานที่ได้รับเลื่อนให้สูงขึ้น (Authority pay) ผู้ที่ได้รับ อำนาจและตำแหน่งหน้าที่ใหม่ที่ได้รับเลื่อนขั้นขึ้นมาถือว่าบริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนทางสังคมให้ อย่างหนึ่ง ซึ่งในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าเงินและเป็นทีใฝ่หาของพนักงานที่จะก้าวขึ้นไปสู่ ระดับบริหาร และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงานได้เป็นอย่างดี

4. ค่าจ้างในรูปสถานภาพที่ฝ่ายบริหารยกย่อง (Status pay) ฝ่ายบริหารจะให้ความสำคัญ ยกย่องแก่พนักงานในตำแหน่งหน้าที่การงานที่เขาประจำอยู่สอดคล้องกับค่านิยมและการยอมรับ ทางสังคม ทั้งนี้ยอมขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารว่าจะมีความนึกคิดในการจ่ายค่าจ้างในรูปค่าฐานะ ค่าเกียรติและศักดิ์ศรีให้เป็นการกำลังใจแก่พนักงานของตนแค่ไหนเพียงใดด้วย

5. ค่าจ้างในรูปองค์การที่มีหลักการที่ดี (Meta-goals pay) พนักงานที่เลือกทำงานใน บริษัทที่มั่นคงและทันสมัย ซึ่งมีวัตถุประสงค์และหลักการดีเยี่ยม (Supra-goals) ก็เท่ากับพนักงาน ผู้นั้นได้รับค่าจ้างตอบแทนในรูปความมั่นคงและก้าวหน้า

2. ค่าตอบแทนในรูปแบบสวัสดิการ

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่น ๆ ของบุคลากรที่องค์กรจ่ายนอกเหนือจากเงินเดือน และค่าจ้าง ผลประโยชน์ดังกล่าวอาจจ่ายเป็นเงินสด สิ่งของ หรือบริการ เช่น อาหาร ค่าพาหนะ ภาษีเงินได้ที่องค์กรออกให้ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย เป็นต้น

สวัสดิการเป็นสิ่งที่ต้องการหรือนายจ้างเป็นผู้จัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่ง ที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง โดยถือเสมือนเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของนายจ้าง ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องการสมควรปฏิบัติ เพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงาน

กับองค์การ ปัจจุบันการจัดสวัสดิการในองค์การมีความสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ การชำระรักษา บุคลากร และความทุ่มเทที่บุคลากรมีให้กับองค์การ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2557)

1. ประเภทของสวัสดิการ จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 สวัสดิการตามกฎหมาย หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการที่องค์การ จัดสรรให้กับบุคลากรตามข้อกำหนดของกฎหมาย เช่น บริการด้านสุขอนามัย ห้องพยาบาล และ ห้องสุขา เป็นต้น การจัดสวัสดิการตามข้อกำหนดของกฎหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในสถานประกอบการ ส่งเสริมสวัสดิภาพและความปลอดภัยใน การปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากร

1.2 สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และ บริการที่องค์การจัดให้กับบุคลากรด้วยความเต็มใจขององค์การ ความร่วมมือระหว่างองค์การและ บุคลากร หรือการร้องขอจากบุคลากร โดยสวัสดิการที่ให้จะอยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดของ กฎหมาย เช่น รถรับส่ง ที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือพิเศษ กิจกรรมนันทนาการและกีฬา เป็นต้น

2. หลักการจัดสวัสดิการ

2.1 ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการ ตอบสนองต่อความต้องการด้านต่าง ๆ ของสมาชิก ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้อง พยายามค้นหา วางแผนให้สวัสดิการ ประโยชน์และบริการในส่วนของบุคลากรต้องการ เพื่อให้เขา สามารถนำสิ่งที่ได้รับ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ และ ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน

2.2 การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบ สวัสดิการที่องค์การธุรกิจจัดให้ ดังนั้น การจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้ สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด ประการสำคัญ จะทำให้ระบบสวัสดิการสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

2.3 ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้ง โดยทางตรง และทางอ้อมแก่องค์การ ต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุนและการดำเนินงาน ขององค์การธุรกิจด้วย มิฉะนั้น อาจก่อให้เกิดภาระทางการเงินและการดำเนินงาน ตลอดจน ผลกระทบทางด้านความรู้สึกต่อบุคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2.4 ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ระบบสวัสดิการ ที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุด ตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคลากร

และองค์การตลอดจนไม่สูญเสียค่าในการลงทุน

2.5 ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพลานามัย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้กับพนักงานทั้งตามที่กฎหมายกำหนด และจัดขึ้นด้วยความสมัครใจ จะเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญที่จะมีส่วนช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งตลอดจนช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์การและพนักงานในการพัฒนากิจการขององค์การให้มั่นคงและก้าวหน้าต่อไป อย่างไรก็ตามชนิดของสวัสดิการ มีดังต่อไปนี้ บริการด้านสุขภาพ (Health services) บริการด้านความปลอดภัย (Safety services) บริการด้านความมั่นคง (Security services) การจ่ายค่าตอบแทนในวันหยุดตามระยะเวลาที่ได้รับอนุญาต (Payment for entitle leave) บริการด้านการศึกษา (Education services) บริการด้านเศรษฐกิจ (Economic services) บริการนันทนาการ (Recreational services) บริการให้คำปรึกษา (Counseling services) โบนัสและเงินสวัสดิการ (Bonuses and Award) และบริการอื่น ๆ (Other services)

สรุปข้อมูลจากจากแนวคิดของสรียากรณ์ นาคนาม (2557), จินฉัตร เตชะพันธ์ (2560) และธัญญา พลอนันต์ (2556) สามารถสรุปข้อมูลได้ว่า ค่าตอบแทนของพนักงาน จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำที่บุคลากรจะได้รับในอัตราคงที่ภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายได้นี้จะไม่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนชั่วโมงทำงาน หรือปริมาณของผลผลิตของบุคลากร

2. สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์อื่น ๆ ของบุคลากรที่องค์กรจ่ายนอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง ผลประโยชน์ดังกล่าวอาจจ่ายเป็นเงินสด สิ่งของ หรือบริการ เช่น อาหาร ค่าพาหนะ ภาษีเงินได้ที่องค์กรออกให้ เสื้อผ้า ที่พักอาศัย เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต

สนธิชา ชูจจร (2556) ศึกษา ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ซีพีประกันชีวิต จำกัดมหาชน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซีพีประกันชีวิต จำกัดมหาชน ได้แก่ ค่าตอบแทนจากการขายประกัน

ภัทรารณณ์ สุวรรณ โชติ (2558) ศึกษากลยุทธ์ในการรักษาตัวแทนประกันชีวิตให้อยู่ในอาชีพอย่างยั่งยืน ผลการศึกษา ด้านผลตอบแทนในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต เป็นสาเหตุอันดับ

หนึ่งในการที่จะทำให้ตัวแทนประกัน ไม่ลาออกไปประกอบอาชีพอื่น

โกเมน ดิณรัตน์ (2560) ศึกษาความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด สำนักงานในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนของบริษัท ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับ และรางวัลที่ได้รับ มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทฯ ต้องสร้างเสริมปัจจัยเหล่านี้ให้มีความเหมาะสม และให้สามารถกระตุ้นใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

โสรยา เฉลยจิต (2559 ข) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนรับราชการต่อ ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ

สรียากรณ์ นาคนาม (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ

คำตุน บุตรสิม (2559) ศึกษา วิถีชีวิตของตัวแทนขายประกันชีวิต: กรณีศึกษาตัวแทนขายประกันชีวิตในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขายประกันชีวิต คือ ความต้องการมีรายได้เพิ่ม และต้องการชำระหนี้สิน

ค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต AIA

สำหรับค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต AIA มีดังนี้

1. Commission หรือเปอร์เซ็นต์จากการขาย หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรูปแบบเงินจากเบี้ยประกันที่ขายได้ในปีแรก โดยได้รับเฉลี่ยร้อยละ 44 ของเบี้ยประกัน เช่น ตัวแทนประกันสามารถขายประกันและมีเบี้ยประกันเข้าบริษัท 1,000,000 บาท ตัวแทนประกันจะมีผลตอบแทน 440,000 บาท

2. Bonus หรือค่าตอบแทนพิเศษ แบ่งเป็นรายไตรมาส คือ 3 เดือนครั้ง และรายปีรวมแล้วอยู่ที่ร้อยละ 50 ของเปอร์เซ็นต์จากการขายปีแรก เช่น ตัวแทนประกันมีผลตอบแทนจากเปอร์เซ็นต์การขายปีแรก 440,000 บาท จะได้รับโบนัส 220,000 บาท

3. RYC Renew year com ค่าตอบแทนจากลูกค้าที่ส่งเบี้ยประกันในปีที่ 2 ขึ้นไป ตัวแทนประกันจะได้รับค่าตอบแทนร้อยละ 35 จากเบี้ยประกัน เช่น ลูกค้าจ่ายค่าเบี้ยประกันในปีที่ 2 1,000,000 บาท ตัวแทนประกันจะได้รับค่าตอบแทน 350,000 บาท ส่วนปีที่ 3 ได้ร้อยละ 10 คือ 100,000 บาท

4. Career หรือเงินเดือนตัวแทน เมื่อลูกค้าเก็บเบี้ยปีที่ 3 ได้ร้อยละ 10 เป็นเงิน 100,000 บาท และลูกค้าในปี 2 ไม่ขาดส่งเบี้ยประกัน บริษัทให้นำ RYC ของปีที่สองมาคำนวณจ่ายให้อีก ร้อยละ 90 ($350,000 \times 90\% = 315,000$ บาท) แบ่งจ่ายให้ 12 เดือน ตกเดือนละ 26,250 บาท และถ้าลูกค้าขาดเดิม รวม 3 ปี ตัวแทนมีรายได้ 1,425,000 บาท ภายได้เงื่อนไขสำคัญ คือ ลูกค้าต้องมีการนำส่งเบี้ยประกันต่อเนื่องทุกปี

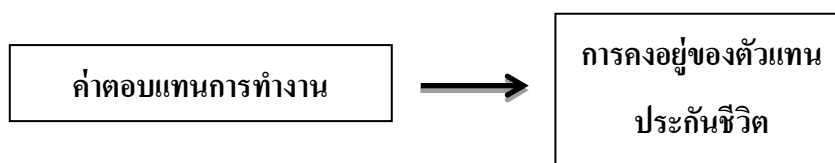
5. ค่าตอบแทนในรูปแบบของขวัญพิเศษ เช่น สร้อยทอง ท้าวทองกีบขาว ฯลฯ

6. สวัสดิการ มีประกันชีวิตกรณีอุบัติเหตุ เจ็บป่วย ทูพพลภาพ และเสียชีวิต

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับการคงอยู่ของตัวแทนประกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนการทำงาน และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ทั้งนี้เนื่องจากค่าตอบแทนในการทำงานถือเป็นกลไกสำคัญในการจูงใจให้บุคลากรอยู่กับองค์กร ซึ่งถือเป็นเครื่องมือกระตุ้นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและความพึงพอใจในการทำงาน (จิณฉัตร เตชะพันธ์, 2560) จากแนวคิดสามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 2-2 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าตอบแทนการทำงาน และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์กรที่ทำให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์กรที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์กรเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมาก เช่น เดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีมีการจ่ายเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์กรแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้าง

ความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง องค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์กรเอง โดยวิกรม อศวกุล (2541) กล่าวถึง ความสำคัญ ของความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงาน หรือลูกจ้าง มีหลักประกันในการทำงานมีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้วจะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงานแต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกันไป
2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานหรือลูกจ้างมีขวัญกำลังใจในการทำงาน
3. เมื่อความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้น

สรุปว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน คือ การให้ความสนใจพนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กรในสายงานรวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

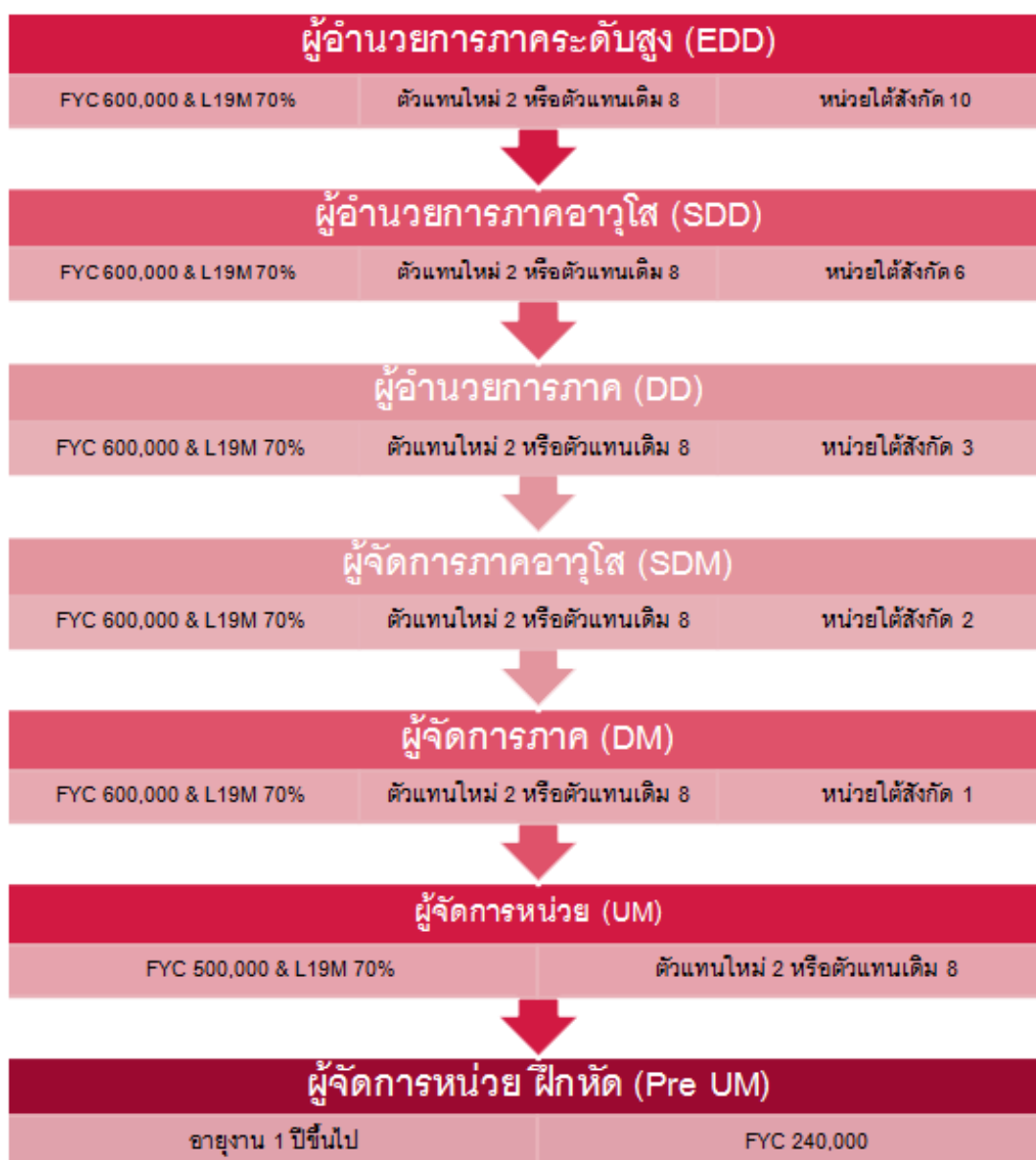
ภัทรารักษ์ สุวรรณ โชติ (2558) ศึกษากลยุทธ์ในการรักษาตัวแทนประกันชีวิต ให้อยู่ในอาชีพอย่างยั่งยืน ผลการศึกษา ด้านความมั่นคงในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต เป็นสาเหตุอันดับหนึ่งในการที่จะทำให้ตัวแทนประกัน ไม่ลาออกไปประกอบอาชีพอื่น

สรียากรณ์ นาคนาม (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ด้านความมั่นคงในการทำงาน

โสธยา เฉลยจิต (2559 ข) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนรับราชการต่อ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน

ความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีการการันตีว่าไม่มีการไล่ออกจากงาน แต่เป็นอาชีพที่ให้ค่าตอบแทนและความมั่นคงให้กับตัวแทนประกันชีวิตที่สามารถหาลูกค้าได้เข้าตามบริษัทระบุ ซึ่งในการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนประกันทุกคนจะเลื่อนตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา เพราะอาชีพตัวแทนประกันถือเป็นอาชีพอิสระ รูปแบบการเลื่อนตำแหน่ง แสดงในภาพที่ 2-3

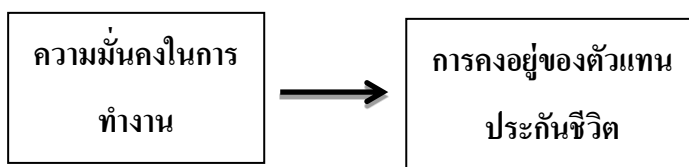


ภาพที่ 2-3 รูปแบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนประกัน AIA

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในการทำงานกับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในการทำงานกับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งถ้าพนักงานรู้สึกถึงการที่องค์กรมีความสามารถมอบความมั่นคงในการทำงานให้ ย่อมจะเกิดความรู้สึกว่าต้องทำงานงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา ดังเช่นที่ Charles (2009) กล่าวว่า การคงอยู่ของพนักงานเป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงานอีกด้วย จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท ค่าตอบแทนการทำงาน มาศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ดังแสดงได้ตามภาพที่ 2-4

จากแนวคิดสามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 2-4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท ค่าตอบแทนการทำงาน และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนจากบริษัท

ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร

การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่องค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานมีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือเอาใจใส่ในด้านความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการบริหารต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบายกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร (ธัญญา วันธ, 2546) ซึ่งความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ มองเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานมีความห่วงใย และมีความผูกพันต่องาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีจากคำนิยามของการรับรู้การ

สนับสนุนจากองค์กร (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548)

ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อว่าตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับแก่พนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางนโยบายและการปฏิสัมพันธ์กับพนักงานในด้านต่าง ๆ อาทิ โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ โอกาสในการพัฒนาตนเอง ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived supervisor support: PSS)

Rhodes, Eisenberger, and Armeil (2002) ได้อธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าพนักงานจะสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใยในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงานเนื่องจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ พนักงานจะมีการเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรเพราะหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานจึงให้ความสำคัญต่อความพอใจหรือไม่พอใจของหัวหน้างานเป็นสำคัญ (Smith, Strickland, Lenz, & Waltz, 1983) โดยการสนับสนุนของหัวหน้างานมิได้ตั้งแต่การให้คุณค่าต่อการทำงาน ความห่วงใยสุขภาพและสุขภาพะของพนักงาน ทั้งนี้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีพื้นฐานมาจากการแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์กร เพราะหากพนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนและดูแลดีก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อตอบแทนองค์กร (ธรรมรัตน์ อยู่พรต, 2556)

อย่างไรก็ดี หากพนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไปในทางลบก็จะส่งผลให้ความผูกพันที่มีต่อองค์กรลดลง เกิดความเบื่อหน่ายไม่ต้องการมาทำงานและนำไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจากองค์กรในที่สุด (Eisenberger, Lynch, Aselage, & Rohdieck, 1986)

2. การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organization support: POS)

มุฑิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า คือความคิดเห็นของพนักงานที่มาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรผ่านทางกฎระเบียบ นโยบาย บรรทัดฐานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Eisenberger et al. (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรมีการแสดงออกถึงความห่วงใยต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลประโยชน์ต่าง ๆ

ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส หรือผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปของตัวเงินก็ได้ เช่น สวัสดิการการอบรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่ศศินทร์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือความคิดของพนักงานว่าองค์กรเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กร โดยมีนโยบายสนับสนุนการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ และพร้อมที่จะช่วยเหลือพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ในขณะที่เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการที่องค์กรเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงานและให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ Wayne et al. (2003) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานหากพนักงานมีความทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ซึ่ง Hutchison and Garstka (1996) ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า พนักงานสามารถแยกแยะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานออกจากกันได้ ทั้งนี้จันท์พา ทัดภูธร (2543) ยังได้มีการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อของพนักงานออกเป็นด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผลตอบแทน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านโอกาสก้าวหน้า 5) ด้านจิตวิทยาสังคมซึ่งสอดคล้องกับการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ที่ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน เช่นกัน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือนสวัสดิการต่าง ๆ 2) ด้านโอกาสก้าวหน้า เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมเรื่องการศึกษาหรือการฝึกอบรม 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์กรจะจ้างพนักงานต่อไป 4) ด้านจิตวิทยาสังคม เช่น การรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงาน มีการยกย่อง เมื่อทำงานประสบความสำเร็จ และมีความเข้าใจเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด และ 5) ด้านสภาพการทำงาน เช่น การรับรู้ว่าองค์กรให้ความไว้วางใจและช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้พนักงานทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ สภาพการทำงานที่น่าพอใจ ซึ่งศศินทร์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้สรุปว่างานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยนิยมใช้เกณฑ์ของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร(2548) ในการแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต

ปิยะกาญจน์ แก้วโก (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เกี่ยวกับการ

อบรมกระบวนการทำงาน การพัฒนาตนเอง การมีสวัสดิการค่าเครื่องแบบ ค่าเดินทาง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด

โกเมน ตินรัตน์ (2560) ศึกษาความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด สำนักงานในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนของบริษัท ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพรายบุคคล สวัสดิการที่ได้รับ วิธีการทำงานเป็นทีม และรางวัลที่ได้รับ มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทฯ ต้องสร้างเสริมปัจจัยเหล่านี้ให้มีความเหมาะสม และให้สามารถกระตุ้นใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ณัฐนาถ วีระกุล (2558) ศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การสนับสนุนจากบริษัท การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ การได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการมอบหมายอำนาจหน้าที่ และด้านการปฏิบัติงาน

จิราพร หอมสวัสดิ์ (2559) ศึกษาความสำเร็จของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผลการศึกษา พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัททุกด้าน คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคง จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ในระดับมาก

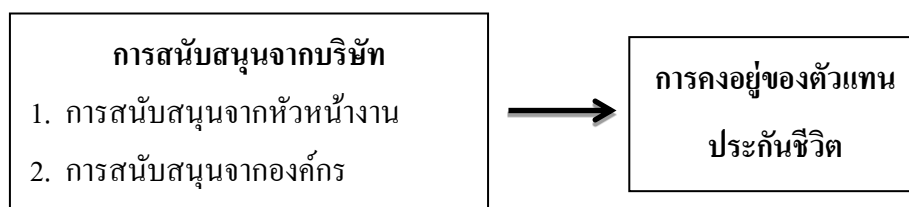
การสนับสนุนจากบริษัท AIA ที่มีให้กับตัวแทนประกันชีวิต

1. การสนับสนุนจากองค์กร บริษัท AIA ได้จัดตั้งศูนย์ที่ปรึกษาการเงิน (AIA FA Center) เพื่อเป็นสถานที่ฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิตของ AIA เพื่อพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตคุณภาพ โดยบริษัท AIA มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐานและเข้มข้นและได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้ศูนย์แห่งนี้มีความแตกต่างจากศูนย์ฝึกอบรมตัวแทนทั่วไป อีกหนึ่งจุดเด่นที่สำคัญคือ มีสื่อการเรียนการสอนทางไกล หรือ Distant learning platform (DLP) อยู่ในทุกศูนย์ทั่วประเทศไทย เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และทำให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารไปยังผู้เข้าร่วมอบรมได้ทั่วประเทศ

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีหัวหน้าทีมเป็นผู้สนับสนุน ช่วยเหลือ ตัวแทนประกันชีวิต อาทิ การอบรมวิธีการพูด เทคนิค ต่าง ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากผลตอบแทนของหัวหน้าทีมจะเกิดจากการขายของตัวแทนประกันชีวิต

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต การได้รับความสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กร ทั้งการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ การสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง การมอบความมั่นใจถึงความมั่นคงในการทำงาน ทั้งในรูปแบบนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน (พิไลสรร แดงสะอาด, 2557) จะมีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร จากแนวคิดสามารถนำมาสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 2-5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคงอยู่ของบุคลากร

ความหมายของการคงอยู่ของบุคลากร

การคงอยู่เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า คือ ระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญา และแรงงานของพนักงานที่ใส่ไปในงาน และนอกจากนี้สิ่งจำเป็นที่พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันในงาน ได้แก่ 1) ความตั้งใจ (The will) ประกอบด้วยความรู้สึกถึงเป้าหมายและความภูมิใจ ซึ่งทำให้เกิดความพยายามอย่างสุดความสามารถในการทำงาน และ 2) วิธีการ คือ แหล่งทรัพยากร การสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์จากองค์กรเพื่อนำไปใช้สร้างความสำเร็จให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นความตั้งใจทุ่มเทของพนักงาน ที่จะใส่ความพยายามเข้าไปในงานมากกว่าการทำงานโดยปกติ ซึ่งต้องใช้เวลา สมอง หรือพลังงานที่มากขึ้น (Charles, 2009) นอกจากนี้ Steers and Porter (2011) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ คือ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะ

ทำงานด้วย ทัศนคติที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุน และสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า การคงอยู่ของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรรวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอันก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factors the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนี้

1. ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานต้อง

ใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีลักษณะในงานหลายด้าน และความปองคองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปรกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสร้างสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่งงานที่ทำเป็นงานประจำ พบว่า มักจะเบื่อหน่ายงาน ใ้ได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานใน โรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้ มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะ ไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปรกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือนจากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors the job)

ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงานการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

1. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2. ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

3. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามือ รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้าง

ความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

5. สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

6. โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดีรู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรสภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors controllable by management)

1. ความมั่นคงในงาน สืบจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life long employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงาน จนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงาน ถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่ พบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกัน

ชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศงานก็คือ การชี้แนะนำในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงาน ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความ

พึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National industrial conference board พบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ขององค์กร

จิราพร หอมสวัสดิ์ (2559) ศึกษาความสำเร็จของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับการสนับสนุนจากบริษัททุกด้าน คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านสวัสดิการ ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคง จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ในระดับมาก

ปิยะกาญจน์ แก้วโก (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษา พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เกี่ยวกับการอบรมกระบวนการทำงาน การพัฒนาตนเอง การมีสวัสดิการค่าเครื่องแบบ ค่าเดินทาง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด

โกเมน ดิณรัตน์ (2560) ศึกษาความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด สำนักงานในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนของบริษัท ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพรายบุคคล สวัสดิการที่ได้รับ วิธีการทำงานเป็นทีม และรางวัลที่ได้รับ มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทฯ ต้องสร้างเสริมปัจจัยเหล่านี้ให้มีความเหมาะสม และให้สามารถกระตุ้นจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โสธยา เฉลยจิต (2559 ข) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับ สวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการวางแผนรับราชการต่อของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย และปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนรับราชการต่อ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ระยะเวลาการทำงานทั้งในและนอกเวลา ความไม่เครียด และจำนวนของผู้ใช้บริการ

ฉัตรวิทย์ เตชะพันธ์ (2560) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิต อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณสมบัติและลักษณะที่แสดงออกถึงความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การแสดงความเป็นมิตร ความ

มั่นคงทางอารมณ์ การรู้ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ และการฝึกทักษะในการเสนอขาย ถือเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ

สนธิยา ชูจจร (2556) ศึกษา ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยา อลิอันซ์ซีพีประกันชีวิต จำกัดมหาชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยาออลิอันซ์ซีพีประกันชีวิต จำกัดมหาชน ได้แก่ 1) บุคลิกภาพของตัวแทนประกัน 2) เทคนิคการขาย และ 3) ความเข้าใจในวิชาชีพ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก ในบทนี้ประกอบด้วย คือ รูปแบบการวิจัย แหล่งข้อมูลประชากรและ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ ข้อมูลรายละเอียดในแต่ละประเด็นพิจารณาดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งงานวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมแนวคิดและทฤษฎี เพื่อออกแบบเครื่องมือวิจัย โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน ทำการสรุปข้อมูล
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ นำผลการศึกษาจากงานวิจัยเชิงปริมาณ มาตั้งเป็นประเด็น สัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ราย

แหล่งข้อมูล

การวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดแหล่งข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้ทำการวิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการและผู้จัดการเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้ทำการวิจัยจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 เอกสารรายงานการประชุมบทความหนังสือทางวิชาการวารสารวิทยานิพนธ์งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
 - 2.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต
 - 2.3 เอกสารคู่มือและรายงานต่าง ๆ ของประกันชีวิต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ จังหวัดชลบุรี และ จังหวัดระยอง จำนวน 2,571 คน (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2561) เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชลบุรี และ จังหวัดระยอง มีตัวแทนตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ ประมาณร้อยละ 70 ของตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด และพบว่าเป็นพื้นที่ ๆ มีจำนวนตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอมีอัตราการลาออกน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอดูแลในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอดูแลในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 1,271 คน นำมาทำการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Yamane (1976) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร คือ 2,571 คน

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{2,571}{1+2,571 (0.05)^2}$$

$$n = 346.14$$

เพื่อป้องกันการผิดพลาดของข้อมูลและความสะดวกในการวิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามขึ้นจาก 346 ชุด เป็น 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยขอให้ตัวอย่างที่พบในตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอดูแลในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือและเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจนครบจำนวนที่กำหนดไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานตัวแทนประกันชีวิต
2. กำหนดโครงสร้างและนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรแต่ละตัว
3. สร้างข้อคำถามเพื่อวัดตัวแปรแฝงในแบบสอบถาม โดยขออนุญาตใช้เครื่องมือที่พัฒนาโดยนักทฤษฎี รวมทั้งดัดแปลงจากงานวิจัยในอดีตและจากการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยด้านค่าตอบแทนการทำงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากบริษัท และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้ใช้แบบวัด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พัฒนาโดย Eisenberger et al. (1986) โดยแปลและดัดแปลง ข้อคำถามบางข้อจากแบบวัดฉบับ 33 ข้อคำถาม ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรในประเทศไทยและจากงานวิจัยของปิยะกาญจน์ แก้วโก (2557), ภัทรภรณ์ สุวรรณโชติ (2558) และสรียากรณ์ นาคนาม (2557) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการวัดผล 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้เพื่อให้แบบวัดมีความสมบูรณ์และสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ การวิเคราะห์คุณภาพข้อคำถามใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) เกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถามที่ดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์คำถามแต่ละข้อพบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.7-1
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ไปให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
 - 5.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนดและพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย และความชัดเจน ความเป็นปรนัยของคำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม
พฤติกรรมนั้นให้ +1 คะแนน

เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม
พฤติกรรมนั้นให้ 0 คะแนน

เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนหรือไม่มีความสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะ
กลุ่มพฤติกรรมนั้นให้ -1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาความสอดคล้องระหว่างคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (Index of item objective congruency: IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ $IOC =$ แบบวัดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R =$ ผลบวกของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ

$n =$ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง สามารถ
นำข้อคำถามนั้นไปใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมา
คำนวณ หาค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

5.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เฉพาะแบบสอบถามในเชิงปริมาณเพื่อ
คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha) (Hair, Black,
Babin, Anderson, & Tatham, 2006) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ $\alpha =$ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

$n =$ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$s_i^2 =$ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

s_t^2 = ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

5.3 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการทดสอบ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อปัจจัย นั้นมีความถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎี ค่าสถิติที่ชี้วัดความเหมาะสมของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research)

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์และให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.2 หนังสือนิตยสารต่าง ๆ

2.3 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ มาทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. ในกาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows (Statistical package for the social for Windows)

3. ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส

4. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาระดับปริญญาโท

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window และนำค่าสถิติต่าง ๆ ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อแปลผลและเขียนรายงานวิจัยต่อไปโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในการอธิบายและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย

โดยคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของ Likert rating scale ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความสำคัญดังนี้

ระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ระดับมาก ให้ 4 คะแนน

ระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

ระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

และได้กำหนดระดับความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากการแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง โดยอาศัยเกณฑ์การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	มีความสำคัญระดับมากที่สุด

3.41-4.20	มีความสำคัญระดับมาก
2.61-3.40	มีความสำคัญระดับปานกลาง
1.81-2.60	มีความสำคัญระดับน้อย
1.00-1.80	มีความสำคัญระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เป็นการทดสอบสมการเชิงโครงสร้าง คือ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple linear regression) ตรวจสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Testing for autocorrelation) สามารถทำได้โดยใช้วิธีการทดสอบทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ ค่าสถิติ Durbin-Watson โดยพิจารณาว่าค่าสถิติ Durbin-Watson มีค่าระหว่าง 1.50-2.50 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Testing multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยผู้วิจัยเลือกให้หลักกำหนดโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยเลือกเจาะจงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Section manger) ทั้งนี้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องศึกษา ดังนี้

1. หัวหน้าที่ดูแลตัวแทนสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน
2. ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 5 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเรียบเรียงข้อมูลที่บันทึกจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการถอดเทปรายละเอียด และสรุปความในแต่ละประเด็นของคำถามในเครื่องมือ ชูเด่นข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกเป็นระบบ (Typology and taxonomy) ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Componential analysis) และเนื้อหา (Content analysis) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and effect analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา แล้วได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ทำการวิจัยซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล
2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จับบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่
3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัด เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้ทำการวิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

การนำเสนอข้อมูลและสรุปผล

นำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนาบรรยายความ แล้วสรุปผลการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ต้องเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย ของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ค่าสถิติที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่ง การนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	100	25
หญิง	300	75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	304	76
41-50 ปี	56	14
51 ปีขึ้นไป	40	10
รวม	400	100

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	14.5
ปริญญาตรี	273	68.2
สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	182	45.5
สมรส	168	42
หม้าย	40	10
แยกกันอยู่	10	2.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ สมรส มีจำนวน 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 หม้าย มีจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และหย่าร้าง มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อปี

รายได้ต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาท	21	5.3
200,001-400,000 บาท	30	7.5
400,001-600,000 บาท	76	19
มากกว่า 600,001 บาท	273	68.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-5 ผลการศึกษาตามตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี มากกว่า 600,001 บาทต่อเดือน ซึ่งมีจำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ

รายได้เฉลี่ยต่อปี 400,001-600,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 200,001-400,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการเป็นตัวแทนประกัน

รูปแบบการเป็นตัวแทนประกัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำเป็นอาชีพหลัก (Full time)	296	74
ทำเป็นอาชีพเสริม (Part time)	104	26
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำเป็นอาชีพหลัก (Full time) ซึ่งมีจำนวน 296 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ ทำเป็นอาชีพเสริม (Part time) มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	90	22.5
1-5 ปี	192	48
6-10 ปี	48	12
มากกว่า 10 ปี	70	17.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-7 ผลการศึกษาตามตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต 1-5 ปี ซึ่งมีจำนวน 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5 มากกว่า 10 ปี ซึ่งมีจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 6-10 ปี มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่สังกัด

สาขาที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาระยอง	141	35.3
สาขาชลบุรี	145	36.3
สาขาสัตหีบ	34	8.5
สาขาบ้านฉาง	21	5.3
สาขาอื่น ๆ	59	14.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4-8 ผลการศึกษาตามตารางแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในสาขาชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ สาขาระยอง มีจำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 สาขาอื่น ๆ ซึ่งมีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 สาขา สัตหีบ มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 และสาขาบ้านฉาง มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ บุคลิกภาพ การสนับสนุนจากบริษัท ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต สามารถอธิบายผลการศึกษา ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพตัวแทนประกัน

บุคลิกภาพตัวแทนประกัน	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเป็นกันเอง พุด ไพเราะและร่าเริงแจ่มใส และกระตือรือร้น	4.45	0.65	มากที่สุด	4
ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเข้มแข็ง อดทน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และมีความมั่นใจในตนเอง	4.62	0.55	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

บุคลิกภาพตัวแทนประกัน	\bar{x}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีละเอียดรอบคอบ เคร่งครัดในระเบียบวินัย กฎกติกาต่าง ๆ	4.86	0.35	มากที่สุด	1
ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความสนใจข่าวสารรอบตัว มีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง	4.46	0.53	มากที่สุด	3
ตัวแทนประกันชีวิตควรมีมุขยัสมพันธ์ดี มีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.62	0.52	มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพตัวแทนประกันในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.59, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีละเอียดรอบคอบ เคร่งครัดในระเบียบวินัย กฎกติกาต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.86, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.35)

อันดับที่สอง คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเข้มแข็ง อดทน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และมีความมั่นใจในตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55) และตัวแทนประกันชีวิตควรมีมุขยัสมพันธ์ดี มีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.52)

อันดับสาม คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความสนใจข่าวสารรอบตัว มีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.53)

อันดับสี่ คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเป็นกันเอง พุดไพเราะและร่าเริงแจ่มใส และกระตือรือร้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.45, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.65)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนจากบริษัท

การสนับสนุนจากบริษัท	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
บริษัทได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนประกันได้นำความรู้ความสามารถของตัวแทนประกัน มาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่	4.29	0.59	มากที่สุด	2
บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	4.05	0.82	มาก	6
บริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาพนักงานต่อเนื่องทุกปี	4.36	0.58	มากที่สุด	1
ตัวแทนประกันได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานตามที่ตัวแทนประกันต้องการ	4.14	0.68	มาก	4
ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ตัวแทนประกันได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.24	0.66	มากที่สุด	3
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม	4.13	0.68	มาก	5
ค่าเฉลี่ย	4.22	0.67	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสนับสนุนจากบริษัทในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ บริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาพนักงานต่อเนื่องทุกปี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.36, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.58)

อันดับที่สอง คือ บริษัทได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนประกันได้นำความรู้ความสามารถของตัวแทนประกัน มาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.29, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59)

อันดับสาม คือ ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ตัวแทนประกันได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.24, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66)

อันดับสี่ คือ ตัวแทนประกันได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานตามที่ตัวแทนประกันต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68)

อันดับห้า คือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68)

อันดับหก คือ บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82)

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนการทำงาน

ค่าตอบแทนการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
ตัวแทนประกันได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	4.16	0.61	มาก	3
การให้เปอร์เซ็นต์จากการขายของเบี้ยประกันปีแรกมีความเหมาะสม	4.08	0.56	มาก	5
มีการคำนวณโบนัสจากยอดขายเป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.49	0.50	มากที่สุด	1
การให้เงินเดือนโดยคำนวณจากยอดขายเป็นสิ่งที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.44	0.60	มากที่สุด	2
บริษัทมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส	3.93	0.98	มาก	6
การมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ท้าวต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานได้ดี	4.09	0.66	มาก	4
ค่าเฉลี่ย	4.07	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าตอบแทนการทำงานในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ การคำนวณโบนัสจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.49, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.50)

อันดับที่สอง คือ การให้เงินเดือนโดยคำนวณจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.44, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60)

อันดับสาม คือ ตัวแทนประกันได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61)

อันดับสี่ คือ การมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ทวีร์ต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66)

อันดับห้า คือ การให้เปอร์เซ็นต์จากการขายของเบี่ยประกันปีแรก มีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.56)

อันดับหก คือ บริษัทมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงิน โบนัส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.98)

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม	4.06	0.82	มาก	4
เงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม	4.05	0.80	มาก	5
ผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ตัวแทนประกันมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น	4.15	0.74	มาก	2
หากตัวแทนประกันอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป ถือว่าตัวแทนประกันมีความมั่นคงในอาชีพระดับหนึ่ง	4.10	0.78	มาก	3

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
นโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม	4.17	0.89	มาก	1
ค่าเฉลี่ย	4.08	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.89)

อันดับที่สอง คือ ผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ตัวแทนประกันมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.74)

อันดับสาม คือ หากตัวแทนประกันอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป ถือว่าตัวแทนประกันมีความมั่นคงในอาชีพระดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

อันดับสี่ คือ นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82)

อันดับห้า คือ เงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.80)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต	\bar{X}	SD	ระดับเห็นด้วย	ลำดับ
1. ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น	4.39	0.88	มากที่สุด	1
2. ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต	4.38	0.80	มากที่สุด	2
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต	4.37	0.77	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ย	4.38	0.82	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.38, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88)

อันดับที่สอง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.38, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.80)

อันดับสาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.37, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

H_1 = บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

H_0 = บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทไม่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตารางที่ 4-14 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของ
ตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน
การสนับสนุนจากบริษัท กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta	t			
ค่าคงที่	0.634	0.375		1.691	0.092		
บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (X_1)	0.180	0.082	0.102	2.196*	0.029	0.796	1.256
ค่าตอบแทนการทำงาน (X_2)	0.199	0.055	0.193	3.607*	0.000	0.593	1.685
ความมั่นคงในการทำงาน (X_3)	0.452	0.053	0.415	8.458*	0.000	0.71	1.409
การสนับสนุนจากบริษัท (X_4)	0.031	0.061	0.027	0.502	0.616	0.576	1.735
R = 0.574, R square = 0.329, Adjusted R square = 0.322, Durbin-Watson = 2.260, F-ratio = 0.000							
ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต							

* $P \leq 0.05$

จากตารางเมื่อทดสอบแล้ว บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนจากบริษัท ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองและทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการ เปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน และ ความมั่นคงในการทำงาน” และ

ตัวแปรตาม “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.574 พบว่า ตัวแปรของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน และความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.329 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ร้อยละ 32.9 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.322

สรุปว่า ความมั่นคงในการทำงาน (Beta = 0.415) มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต มากที่สุด รองลงมาคือ ค่าตอบแทนการทำงาน (Beta = 0.193) และบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต (Beta = 0.102) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยมีสมการของตัวแปร ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 0.634 + 0.102_{x_1} + 0.193_{x_2} + 0.415_{x_3}$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต
 X_1 = บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต
 X_2 = ค่าตอบแทนการทำงาน
 X_3 = ความมั่นคงในการทำงาน

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.180_{x_1} + 0.199_{x_2} + 0.452_{x_3}$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต
 X_1 = บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต
 X_2 = ค่าตอบแทนการทำงาน
 X_3 = ความมั่นคงในการทำงาน

จากสมการข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการปรับปรุงปัจจัยด้านบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต เพิ่มปัจจัยด้านค่าตอบแทนการ และเพิ่มปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้เกิดการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4-15 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของ
ตัวแทนประกันชีวิต กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta	t			
ค่าคงที่	2.413	0.442		5.46	0.000		
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (X ₁)	0.191	0.077	0.161	2.488*	0.013	0.508	1.970
บุคลิกภาพแบบอารมณ์มั่นคง (X ₂)	0.026	0.112	0.016	0.233	0.816	0.464	2.154
บุคลิกภาพแบบระมัดระวังรอบคอบ (X ₃)	0.172	0.09	0.118	1.917	0.056	0.561	1.783
บุคลิกภาพแบบใจกว้าง (X ₄)	0.418	0.077	0.351	5.403*	0.000	0.502	1.994
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (X ₅)	0.425	0.083	0.357	5.091*	0.000	0.430	2.323
R = 0.405, R square = 0.164, Adjusted R square = 0.154, Durbin-Watson = 1.828, F-ratio = 0.000							
ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต							

*P ≤ 0.05

จากตารางเมื่อทดสอบแล้ว บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองและทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R)

ระหว่างตัวแปรอิสระ “บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต” และตัวแปรตาม “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.405 พบว่า ตัวแปรของบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.164 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ร้อยละ 16.4 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.154

สรุปว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Beta = 0.357) มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบใจกว้าง (Beta = 0.351) และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Beta = 0.161) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยมีสมการของตัวแปร ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.413 + 0.161_{x_4} + 0.357_{x_5} + 0.351_{x_5}$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_1 = บุคลิกภาพแบบเปิดเผย

X_4 = บุคลิกภาพแบบใจกว้าง

X_5 = บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.346 (X_4) + 0.366 (X_5)$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_4 = บุคลิกภาพแบบใจกว้าง

X_5 = บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

จากสมการข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มบุคลิกภาพแบบใจกว้างและบุคลิกภาพแบบประนีประนอม จะทำให้เกิดการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4-16 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน
การทำงาน กับการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta	t			
ค่าคงที่	2.431	0.200		12.146	0.000		
ค่าตอบแทน (X_1)	0.330	0.065	0.332	5.087	0.000	0.479	2.086
สวัสดิการ (X_2)	0.129	0.066	0.127	1.946	0.042	0.479	2.086
R = 0.433, R square = 0.188, Adjusted R square = 0.183, Durbin-Watson = 1.989, F-ratio = 0.000							
ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต							

*P ≤ 0.05

จากตารางเมื่อทดสอบแล้ว ค่าตอบแทนการทำงาน ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองและทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ค่าตอบแทนการทำงาน” และตัวแปรตาม “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.433 พบว่า ตัวแปรของค่าตอบแทนการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.188 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนการทำงาน ร้อยละ 18.8 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.183

สรุปว่า ค่าตอบแทนการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยค่าตอบแทน (Beta = 0.332) มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิตมากที่สุด รองลงมาคือ สวัสดิการ (Beta = 0.127) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยมีสมการของตัวแปร ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.431 + 0.332_{x_1} + 0.127_{x_2}$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_1 = ค่าตอบแทน

X_2 = สวัสดิการ

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.330_{x_1} + 0.129_{x_2}$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_1 = ค่าตอบแทน

X_2 = สวัสดิการ

จากสมการข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าถ้าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการเพิ่มค่าตอบแทน และ สวัสดิการ จะทำให้เกิดการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4-17 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงใน
การทำงาน กับ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.
	B	Std. error	Beta	t	
ค่าคงที่	2.027	0.191		10.628	0.000
ความมั่นคงในการทำงาน (X_1)	0.562	0.047	0.516	12.008	0.000

* $P \leq 0.05$

จากตารางเมื่อทดสอบแล้ว พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ความมั่นคงในการทำงาน” และตัวแปรตาม “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.516 พบว่า ตัวแปรของความมั่นคงในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.266 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ขึ้นอยู่กับ ค่าตอบแทนการทำงาน ร้อยละ 26.6 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.264

สรุปว่า ความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4-18 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากบริษัท กับ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta	t			
ค่าคงที่	2.935	0.216		13.565	0.000		
การสนับสนุนจากบริษัท (X_1)	0.066	0.053	0.068	1.254	0.211	0.749	1.335
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (X_2)	0.251	0.045	0.301	5.527	0.000	0.749	1.335
R = 0.341, R square = 0.116, Adjusted R square = 0.112, Durbin-Watson = 2.213, F-ratio = 0.000							
ตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต							

* $P \leq 0.05$

จากตารางเมื่อทดสอบแล้ว การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ถ้าค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง และพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factor) ถ้าค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองและทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “การสนับสนุนจากหัวหน้างาน” และตัวแปรตาม “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.341 พบว่า ตัวแปรของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R square) เท่ากับ 0.116 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต” ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ร้อยละ 11.6 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว

(Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.112

สรุปว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Beta = 0.301) มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยมีสมการของตัวแปร ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.935 + 0.301x_2$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_2 = การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.251x_2$$

เมื่อ \hat{Y} = การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

X_2 = การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

จากสมการข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการเพิ่มการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จะทำให้เกิดการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน

H_1 = รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน

H_0 = รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กับรูปแบบการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปร	n	ค่าเฉลี่ย	SD	t	P-value
ทำเป็นอาชีพหลัก (Full time)	222	4.30	0.640	1.999	0.045
ทำเป็นอาชีพเสริม (Part time)	178	4.27	0.581		

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.045 น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก (Full time) มีการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพเสริม (Part time) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก (Full time) มีแนวโน้มการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพเสริม

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-20 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

รหัสกลุ่มตัวอย่าง	ข้อมูลส่วนบุคคล
A1	เพศ ชาย อายุ 26 ตำแหน่ง Unit manager
A2	เพศหญิง อายุ 57 ตำแหน่ง Executive district director
A3	เพศหญิง อายุ 31 ตำแหน่ง Assistance unit manager
A4	เพศ หญิง อายุ 52 ตำแหน่ง Unit manager
A5	เพศหญิง อายุ 27 ตำแหน่ง Agent
A6	เพศหญิง อายุ 42 ตำแหน่ง Premier agent
A7	เพศ ชาย อายุ 32 ตำแหน่ง Agent
A8	เพศหญิง อายุ 50 ตำแหน่ง New agent
A9	เพศหญิง อายุ 37 ตำแหน่ง Unit manager
A10	เพศหญิง อายุ 30 ตำแหน่ง Agent

จากตารางสามารถสรุปปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสาขา จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ตำแหน่ง Executive district director, Unit manager, Assistance unit manager และเป็นตัวแทนประกันชีวิต 5 คน ประกอบด้วย ตำแหน่ง New agent และ Agent โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน และเพศชาย จำนวน 2 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 26-57 ปี

ประเด็นที่ 1 ความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

คำถามข้อที่ 1 ตัวแทนประกันคิดว่าความมั่นคงและค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่

ตารางที่ 4-21 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A1	อาชีพการขายประกันเป็นอาชีพที่มั่นคง เมื่อเกิดอุบัติเหตุสามารถเข้ารับการรักษา โดยมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและเมื่อเจ็บป่วยก็ไม่ต้องกังวล ส่วนความคิดเห็นในการทำประกันชีวิต ส่วนใหญ่บอกว่า ทำเพราะต้องการความคุ้มครองขณะมีชีวิตและมีความมั่นใจในบริษัทที่รับเอาประกัน ไม่ใช่ทำเพราะความเกรงใจตัวแทน เกรงใจเพื่อน เกรงใจญาติส่วนที่ทำเพราะประทับใจในตัวแทน (ผู้ให้สัมภาษณ์ A1, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่า
A2	เป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้เป็นกอบเป็นกำได้เป็นอย่างดีขึ้นปลายชีวิตจะมีทรัพย์สินเงินทองใช้จ่ายอย่างสุขสบายจะเป็นคนแก่ที่ไม่ลำบาก (ผู้ให้สัมภาษณ์ A2, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีค่าตอบแทนสูง
A3	เป็นหลักประกันความมั่นคงให้กับครอบครัวเมื่อเกิดอุบัติเหตุสามารถเข้ารับการรักษาได้ทันที โดยมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ให้ความสำคัญในการคุ้มครองขณะมีชีวิตผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อครบกรรมธรรม (ผู้ให้สัมภาษณ์ A3, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่า
A4	มีการจัดสรร ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (ผู้ให้สัมภาษณ์ A4, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีค่าตอบแทนเหมาะสม

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

กลุ่มตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A5	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นการสร้างรายได้ให้กับตัวเอง โดยไม่มีขีดจำกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพยายาม และอดทน ของตัวแทน (ผู้ให้สัมภาษณ์ A5, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี คำตอบแทนสูง
A6	ถ้าขยันรายได้จะดีมาก เป็นอาชีพที่สามารถทำได้ตลอดชีวิต (ผู้ให้สัมภาษณ์ A6, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี ความมั่นคงทางอาชีพ
A7	ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ถือว่าดีมาก แต่ต้องขาย ประกันให้ได้ด้วย (ผู้ให้สัมภาษณ์ A7, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี สวัสดิการและ คำตอบแทนเหมาะสม และคุ้มค่า
A8	นอกจากคำตอบแทนที่ได้รับ สวัสดิการเกี่ยวกับการประกันชีวิตของตัวแทนก็ดี (ผู้ให้สัมภาษณ์ A8, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี สวัสดิการในด้านการ รักษาพยาบาลมีความ เหมาะสมและคุ้มค่า
A9	ถ้ามีเครือข่ายมาก ความมั่นคงในอาชีพก็สูง และถ้าขยันหา ลูกค้าบ่อย ๆ จะทำให้ลูกค้าเชื่อใจ ไว้วางใจ และเลือกทำ ประกันกับเราไปตลอด รายได้จากเบี้ยประกันก็ทำให้อยู่ใน อาชีพนี้นาน (ผู้ให้สัมภาษณ์ A9, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี คำตอบแทนเหมาะสม และคุ้มค่า
A10	ความมั่นคงขึ้นอยู่กับความขยันของตัวแทน ถ้าขยันมาก ก็ รายได้ดี แต่ถ้าทำเป็นงานอดิเรกก็จะเป็นเพียงรายได้เสริม เท่านั้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ A10, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมี คำตอบแทนเหมาะสม และคุ้มค่า

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับประเด็นความมั่นคงและ ความเหมาะสมของคำตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน

4 คน เห็นด้วยว่าตัวแทนประกันชีวิตมีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมและคุ้มค่า ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน เห็นด้วยว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีค่าตอบแทนสูง และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน เห็นด้วยว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีสวัสดิการและค่าตอบแทนเหมาะสมและคุ้มค่า

สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทมอบให้ตัวแทนประกันมีความเหมาะสม และสามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตได้ แต่ทั้งนี้ ค่าตอบแทนและความมั่นคงของตัวแทนประกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของตัวแทนประกัน

ประเด็นที่ 2 บุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต

คำถามข้อที่ 2 ตัวแทนประกันคิดว่าบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่เหมาะสมควรเป็นแบบใด

ตารางที่ 4-22 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A1	บุคลิกภาพต้องตา มีวาจาต้องใจ อธิบายดีเยี่ยม (ผู้ให้สัมภาษณ์ A1, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจ อธิบายดี
A2	ต้องมีความจริงใจในการที่จะบริการตลอดอายุของกรมธรรม์ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A2, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจ
A3	มีเทคนิคการพูดภายใต้เงื่อนไขกรมธรรม์ที่สร้างความเชื่อมั่น ความอบอุ่นให้ลูกค้า เต็มใจมอบความไว้วางใจให้เป็นผู้ดูแล (ผู้ให้สัมภาษณ์ A3, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตต้องสร้างความเชื่อมั่น
A4	เสนอขายแบบประกันอย่างตรงไปตรงมา อย่าต่อลูกค้ามากนัก ให้ความสำคัญกับการนัดหมาย ต้องไปถึงก่อนเวลา และต้องรู้จักการใช้เวลาในการนำเสนอให้เหมาะสม (ผู้ให้สัมภาษณ์ A4, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจ

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

กลุ่ม ตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A5	มีความพร้อมในด้านเวลา ความพร้อมในภาพลักษณ์ เรียนรู้เร็ว กล้าคิด กล้าทำต้องเป็นผู้มีความรู้ในเรื่อง ประกันชีวิต เข้าสู่ออาชีพนี้ด้วยใจรักและยึดมั่นที่จะทำเป็น อาชีพประจำ เป็นผู้ที่มิใจรักในการให้บริการ รักที่จะ เรียนรู้เรื่องแบบประกันชีวิต (ผู้ให้สัมภาษณ์ A5, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความ กล้าแสดงออก มีใจรักในการบริการ
A6	ยึดมั่นในเรื่องจรรยาบรรณ ลูกค้ำมีอยู่ทุกที่ ดังนั้น ต้อง เอา ความกล้าสร้างผลงานด้วยสินค้าที่เหมาะสม จงใช้เวลาให้ มีคุณค่า ในการพบปะผู้มุ่งหวัง ความสำเร็จอยู่ที่การใช้ เวลาให้คุ้มค่าในการพบปะลูกค้ำและต้องเป็น ผู้ทุ่มเทในการทำงานไม่เลือกปฏิบัติ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A6, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความ จริงใจ อหฺยาศยฺคี
A7	ต้องเป็นผู้ที่ไม่มองที่คำตอบที่จะ ได้รับเพียงอย่างเดียว จะต้องสามารถมองภาพลักษณ์การประกันให้มองเห็นถึง ความสำคัญและให้ลูกค้ำมองเห็นว่า ตัวแทนคือเพื่อนที่ แสตนดี เป็นที่ปรึกษาช่วยวางแผน สุดท้ายต้องมีความ อุดทนในการที่มาพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้ำตลอดเวลา ทั้ง ก่อนและหลังการขายมีความซื่อสัตย์ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A7, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความ จริงใจ มีความอดทน
A8	เป็นผู้ที่สามารถรับฟังความพึงประสงค์ของลูกค้ำที่มีต่อ การประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้ำว่ามีความ ต้องการทำประกันชีวิตแบบไหน ในระยะเวลาที่เหมาะสม เท่าไร และจำนวนเงินที่สามารถจ่ายได้โดยไม่เดือดร้อน ดังนั้นตัวแทนต้องเป็นผู้ที่ไม่มองที่คำตอบที่จะ ได้รับเพียง อย่างเดียวจะต้องสามารถมองภาพลักษณ์การประกันให้ มองเห็นถึงความสำคัญและให้ลูกค้ำ	ตัวแทนประกันชีวิตมีความ จริงใจ มีความมั่นคงทาง อารมณ์

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

กลุ่ม ตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
	มองเห็นว่า ตัวแทนคือเพื่อนที่แสนดี เป็นที่ปรึกษาช่วยวางแผน สุดท้ายต้องมีความอดทนในการที่มาพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าตลอดเวลา ทั้งก่อนและหลังการขาย (ผู้ให้สัมภาษณ์ A8, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	
A9	จะต้องมีความซื่อสัตย์มาเป็นอันดับแรกมีการบริการที่ดียึดมั่นในอาชีพตลอดไป มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกดีจริงใจในเรื่องของประกันชีวิต เข้าใจสินค้าของบริษัท (ผู้ให้สัมภาษณ์ A9, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจ มีความมั่นคง ซื่อสัตย์
A10	อย่าเป็นผู้พูดเรื่อง การขายอย่างเดียว ควรเป็นผู้พูดเรื่องทั่ว ๆ ไปด้วย ก่อนพบลูกค้าควรจะศึกษา ข้อมูลของลูกค้า พร้อมนำเสนอแบบประกันที่เหมาะสมกับลูกค้า ฟังตระหนักถึงจรรยาบรรณ อยู่เสมอ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A10, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีทักษะการพูด มีจรรยาบรรณ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับประเด็นบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เห็นด้วยว่า ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความจริงใจ และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน เห็นด้วยว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีความกล้าแสดงออก มีใจรักในการบริการ และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน เห็นด้วยว่า ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีทักษะการพูด มีจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์

สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ตัวแทนประกันต้องมีจรรยาบรรณของตัวแทน มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีบุคลิกจริงใจ เป็นผู้ที่สามารถรับฟังความพึงประสงค์ของลูกค้า ที่มีต่อการประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้ามีความต้องการทำประกันชีวิตแบบไหน ในระยะเวลาที่เหมาะสมเท่าไร และจำนวนเงินที่สามารถจ่ายได้โดยไม่ต้องรื้อถอน ดังนั้น ตัวแทนต้องเป็นผู้ที่ไม่มองที่คำตอบที่ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียวจะต้องสามารถมองภาพลักษณ์การประกันให้มองเห็นถึงความสำคัญและให้ลูกค้ามองเห็นว่า ตัวแทนคือเพื่อนที่แสนดี เป็นที่ปรึกษาช่วยวางแผน สุดท้ายต้อง มีความอดทนในการที่มาพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าตลอดเวลา ทั้งก่อน และหลังการขาย

ผู้เป็นผู้แทนประกันชีวิตควรเป็นผู้มีความรู้ ในเรื่องประกันชีวิต เป็นผู้ทุ่มเทในการ ทำงานไม่เลือกปฏิบัติ เสนอขายแบบประกันอย่างตรงไปตรงมา เสนอสินค้าประกันชีวิตที่มีความเหมาะสมตามกำลังความสามารถของ ลูกค้าต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ เป็นตัวแทนมืออาชีพ คือ ต้องสามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกสุภาพใจเย็น

ประเด็นที่ 3 การสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต

คำถามข้อที่ 3 ตัวแทนประกันคิดว่า การสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิตคืออะไร

ตารางที่ 4-23 ผลการสัมภาษณ์ประเด็นการสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A1	การศึกษาหาความรู้เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับการทำงานการเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี (ผู้ให้สัมภาษณ์ A1, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	ตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีการศึกษาหาความรู้
A2	บริษัทจัดการอบรมตลอดนะ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A2, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	บริษัทที่มีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนสม่ำเสมอ
A3	ในฝ่ายขายของผม เมื่อตัวแทนเข้าสู่อาชีพแล้ว ทางฝ่ายจะมีการเสนอมอบอาชีพให้กับ ตัวแทนใหม่ เพื่อเป็นการบอกแนวทางการทำงาน นโยบาย รวมถึงลักษณะการทำงานที่ต้องปฏิบัติ กฎระเบียบต่าง ๆ ก่อนเป็นเวลา 2 ชั่วโมง ทุกครั้ง หลังจากนั้นก็จะส่งอบรมกับหลักสูตรบังคับของบริษัทอีก 5 วัน เมื่ออบรมหลักสูตรของบริษัทเสร็จเรียบร้อยแล้วจะให้ตัวแทนรุ่นพี่ ที่มีประสบการณ์มาสรุปเนื้อหาต่าง ๆ ให้กับตัวแทนใหม่ฟังอีกครั้งหนึ่ง โดยใช้เวลา 1 วัน หลังจากนั้นทุก ๆ 3 เดือน จะเรียกกลับมาอบรม เพื่อเป็นการทบทวน	บริษัทที่มีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4-23 (ต่อ)

กลุ่ม ตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
	ความรู้และเทคนิคการขายอีกครั้ง (ผู้ให้สัมภาษณ์ A3, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	
A4	ได้จัดให้มีสโมสรนักขาย และชมรมนักขาย เพื่อเป็นการรวมตัวของสมาชิก ทุกระดับ ให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างตัวแทนในระดับต่าง ๆ เป็นเวทีให้แสดงความสามารถและเพื่อเป็นการปลูกฝังจรรยาบรรณ และ ความซื่อสัตย์อย่างตลอดเวลา รวมทั้งสอนเนื้อหาที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ เทคนิคการขาย เพื่อให้ตัวแทนมีความรู้ รอบด้าน จากทั้งหมดนี้จะเห็นว่าในฝ่ายขายของตนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก (ผู้ให้สัมภาษณ์ A4, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนสม่ำเสมอ ในด้านบุคลิกภาพ และการขาย
A5	มีหลักสูตรที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องอบรมต่อเนื่องในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อเป็นการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับอายุงาน เหมาะกับประสบการณ์ทางด้านการขาย แก่ตัวแทนในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ยังเป็นการพัฒนาความรู้ในหลาย ๆ ด้านกับตัวแทนอย่างต่อเนื่อง (ผู้ให้สัมภาษณ์ A5, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนสม่ำเสมอ ในด้านบุคลิกภาพ และเทคนิคการขาย
A6	การงานสัมมนาใหญ่ระหว่างปีตลอด กระจายไปตามสาขาภูมิภาคต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการกระจายความรู้ เทคนิคการขาย ให้กับตัวแทนของบริษัททั่วประเทศ รูปแบบของงานสัมมนาจะเป็นการให้ความรู้ใหม่ ๆ โดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถของบริษัท และวิทยากรระดับประเทศ (ผู้ให้สัมภาษณ์ A6, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนสม่ำเสมอ ในด้านบุคลิกภาพ และเทคนิคการขาย

ตารางที่ 4-23 (ต่อ)

กลุ่ม ตัวอย่าง	ผลการสัมภาษณ์	สรุปความสำคัญ
A7	จัดให้มีสโมสรนักขาย, ชมรมนักขาย เพื่อให้ให้นักขายของตนได้มี โอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ และเป็นการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ระหว่างกัน โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ทุก เดือน และที่จัดทุกเดือนจะเป็นการเรียกประชุมในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อมอบนโยบาย บอกทิศทาง การทำงานเพื่อไม่ให้ล่าช้าเกินไป (ผู้ให้สัมภาษณ์ A7, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรม พัฒนาตัวแทน สม่ำเสมอ ในด้าน บุคลิกภาพ และเทคนิค การขาย
A8	จะใช้วิธีการเรียกประชุมทุกเดือน เพื่อเป็นการแจ้งข่าวสาร การ ให้ความรู้ใหม่ ๆ กับทีมงานของตน เพื่อเป็นการกระตุ้นจิตใจให้ เกิดการเรียนรู้ และทำงานเป็นทีม (ผู้ให้สัมภาษณ์ A8, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดประชุม สม่ำเสมอ
A9	ในทุกปีบริษัทจะมีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนประกัน (ผู้ให้สัมภาษณ์ A9, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562 6 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรม พัฒนาตัวแทน สม่ำเสมอ
A10	บริษัทจะมีการจัดอบรมพัฒนาตัวแทนประกันตลอด (ผู้ให้สัมภาษณ์ A10, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม 2562)	บริษัทมีการจัดอบรม พัฒนาตัวแทน สม่ำเสมอ

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรของ
ตัวแทนประกันชีวิต พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เห็นด้วยว่า บริษัทมีการจัดอบรมพัฒนา
ตัวแทนสม่ำเสมอ และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน เห็นด้วยว่า บริษัทมีการจัดอบรมพัฒนาเทคนิค
การขาย

สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า บริษัทประกันให้การสนับสนุนตัวแทนประกัน
อย่างต่อเนื่อง ทั้งการมีหลักสูตรที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องอบรมต่อเนื่องในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อเป็น
การให้ความรู้ที่เหมาะสมกับอายุงาน เหมาะกับประสบการณ์ทางการขาย แก่ตัวแทนในระดับ

ต่าง ๆ ทั้งนี้ยังเป็นการพัฒนาความรู้ในหลาย ๆ ด้านกับตัวแทนอย่างต่อเนื่อง การจัดงานสัมมนา
ใหญ่ระหว่างปี ซึ่งปีหนึ่งจะมี 6 ครั้ง กระจายไปตามสาขาภูมิภาคต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการ
กระจายความรู้ เทคนิคการขาย ให้กับตัวแทนของบริษัททั่วประเทศ รูปแบบของงานสัมมนาจะเป็น
การให้ ความรู้ใหม่ ๆ โดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถของบริษัทและวิทยากร ระดับประเทศ
จัดให้มีสโมสรนักศึกษา และชมรมนักศึกษา เพื่อเป็นการรวมตัวของสมาชิกทุกระดับ ให้มีการพบปะ
แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างตัวแทนในระดับต่าง ๆ เป็นเวทีให้แสดง ความสามารถและเพื่อ
เป็นการปลุกฝังจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์อย่างตลอดเวลา รวมทั้ง สอนเนื้อหาที่มีความ
หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ เทคนิคการขาย เพื่อให้ตัวแทนมีความรู้รอบด้าน จากทั้งหมดนี้
จะเห็นว่าในฝ่ายขายของตนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก ได้เก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) สามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อปี มากกว่า 600,001 บาทต่อเดือน ทำเป็นอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นหลัก (Full time) มีระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต 1-5 ปี และสังกัดอยู่ในสาขาชลบุรี

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

บุคลิกภาพตัวแทนประกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบุคลิกภาพตัวแทนประกัน ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีละเอียดรอบคอบ เคร่งครัดในระเบียบวินัย กฏกติกาต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับที่สอง คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเข้มแข็ง อดทน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และมีความมั่นใจในตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับสาม คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความสนใจข่าวสารรอบตัว มีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง และตัวแทนประกันชีวิตควรมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับสี่ คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความเป็นกันเอง พุดไพเราะและร่าเริงแจ่มใส และกระตือรือร้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

การสนับสนุนจากบริษัท

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนจากบริษัท ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ บริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาพนักงานต่อเนื่องทุกปี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับที่สอง คือ บริษัทได้เปิดโอกาสให้ตัวแทนประกันได้นำความรู้ความสามารถของตัวแทนประกัน มาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับสาม คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ตัวแทนประกัน ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับสี่ คือ ตัวแทนประกันได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานตามที่ตัวแทนประกันต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับห้า คือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับหก คือ บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ค่าตอบแทนการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อค่าตอบแทนการทำงานในระดับมาก พิจารณารายข้อดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ การคำนวณโบนัสจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับที่สอง คือ การให้เงินเดือนโดยคำนวณจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับสาม คือ ตัวแทนประกันได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับสี่ คือ การมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ทวีร์ต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับห้า คือ การให้เปอร์เซ็นต์จากการขายของเบี่ยประกันปีแรก มีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับหก คือ บริษัทที่มีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ความมั่นคงในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก พิจารณารายข้อดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ นโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

อันดับที่สอง คือ ผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ตัวแทนประกันมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับสาม คือ หากตัวแทนประกันอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป ถือว่าตัวแทนประกันมีความมั่นคงในอาชีพระดับหนึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับสี่ คือ นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

อันดับห้า คือ เงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ในระดับมากที่สุด พิจารณารายข้อดังนี้

อันดับหนึ่ง คือ ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

อันดับที่สอง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

อันดับสาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตมี ค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการสนับสนุนจากบริษัทมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ

ตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ประเด็นที่ 1 ความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับประเด็นความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทมอบให้ตัวแทนประกันมีความเหมาะสม และสามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตได้ แต่ทั้งนี้ ค่าตอบแทนและความมั่นคงของตัวแทนประกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของตัวแทนประกัน

ประเด็นที่ 2 บุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับประเด็นบุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่เหมาะสม สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์พบว่า ตัวแทนประกันต้องมีจรรยาบรรณของตัวแทน มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีบุคลิกจริงใจ เป็นผู้ที่สามารถรับฟังความพึงประสงค์ของลูกค้าที่มีต่อการประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้ามีความต้องการทำประกันชีวิตแบบไหน ในระยะเวลาที่เหมาะสมเท่าไร และจำนวนเงินที่สามารถจ่ายได้โดยไม่เดือดร้อน ดังนั้น ตัวแทนต้องเป็นผู้ที่ไม่มองที่ค่าตอบแทนที่จะได้รับเพียงอย่างเดียวจะต้องสามารถมองภาพลักษณะการประกันให้มองเห็นถึงความสำคัญและให้ลูกค้ามองเห็นว่า ตัวแทนคือเพื่อนที่แสนดี เป็นที่ปรึกษาช่วยวางแผน สูดท้ายต้อง มีความอดทนในการที่มาพบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าตลอดเวลา ทั้งก่อนและหลังการขาย ผู้เป็นตัวแทนประกันชีวิตควรเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องประกันชีวิต เป็นผู้ทุ่มเทในการทำงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เสนอขายแบบประกันอย่างตรงไปตรงมา เสนอสินค้าประกันชีวิตที่มีความเหมาะสมตามกำลังความสามารถของลูกค้า ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ เป็นตัวแทนมืออาชีพ คือ ต้องสามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกสุภาพ ใจเย็น

ประเด็นที่ 3 การสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกัน จำนวน 10 คน เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า บริษัทประกันให้การสนับสนุนตัวแทนประกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งการมีหลักสูตรที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องอบรมต่อเนื่องในทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อเป็นการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับอายุงาน เหมาะกับประสบการณ์ทางการขายแก่ตัวแทนในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ ยังเป็นการพัฒนาความรู้ในหลาย ๆ ด้านกับตัวแทนอย่างต่อเนื่อง การจัดงานสัมมนาใหญ่ระหว่างปี ซึ่งปีหนึ่งจะมี 6 ครั้ง กระจายไปตามสาขาภูมิภาคต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อเป็นการกระจายความรู้ เทคนิคการขาย ให้กับตัวแทนของบริษัททั่วประเทศ รูปแบบของงานสัมมนาจะเป็นการให้ความรู้ใหม่ ๆ โดยวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถของบริษัทและวิทยากรระดับประเทศ จัดให้มีสโมสรนันทนาการ และชมรมนันทนาการ เพื่อเป็นการรวมตัวของสมาชิกทุกระดับ ให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างตัวแทนในระดับต่าง ๆ เป็นเวทีให้แสดงความสามารถและเพื่อเป็นการปลูกฝังจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์อย่างตลอดเวลา รวมทั้ง สอนเนื้อหาที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ เทคนิคการขาย เพื่อให้ตัวแทนมีความรู้รอบด้าน จากทั้งหมดนี้ จะเห็นว่าในฝ่ายขายของตนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก โดยมีการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต

ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้เนื่องจาก อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ต้องพบและให้บริการลูกค้า เพื่อเสนอขายสินค้า ดังนั้น การแสดงออก บุคลิกภาพ ลักษณะการพูด ฯลฯ จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ตัวแทนประกันต้องมีจรรยาบรรณของตัวแทน มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย มีบุคลิกจริงจัง เป็นผู้ที่สามารถรับฟังความพึงประสงค์ของลูกค้าที่มีต่อการประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้าว่ามีความต้องการทำประกันชีวิตแบบไหน ในระยะเวลาที่เหมาะสมเท่าไร และจำนวนเงินที่สามารถจ่ายได้โดยไม่เดือดร้อน ดังนั้น ตัวแทนต้องเป็นผู้ที่ไม่มองที่คำตอบที่ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียวจะต้องสามารถ

มองภาพลักษณะการประกันให้มองเห็นถึงความสำคัญและให้ลูกจ้างมองเห็นว่า ตัวแทนคือเพื่อนที่แสนดี เป็นที่ปรึกษาช่วยวางแผน สู้ตายต้องมีความอดทนในการที่มาพบปะเยี่ยมเยียนลูกจ้างตลอดเวลา ทั้งก่อนและหลังการขาย ผู้เป็นผู้แทนประกันชีวิตควรเป็นผู้มีความรู้ ในเรื่องประกันชีวิต เป็นผู้ทุ่มเทในการทำงาน ไม่เลือกปฏิบัติ เสนอขายแบบประกันอย่างตรงไปตรงมา เสนอสินค้าประกันชีวิตที่มีความเหมาะสมตามกำลังความสามารถของลูกจ้าง ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ เป็นตัวแทนมืออาชีพ คือ ต้องสามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพ ใจเย็น สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงปริมาณที่ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบุคลิกภาพตัวแทนประกัน ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมากกับตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีละเอียดรอบคอบ เคร่งครัดในระเบียบวินัย ถูกดึกาต่าง ๆ มีความเข้มแข็ง อดทน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และมีความมั่นใจในตนเอง มีความสนใจข่าวสารรอบตัว มีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง และตัวแทนประกันชีวิตควรมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนอย่างเท่าเทียม และควรมีความเป็นกันเอง พูดไพเราะและร่าเริงแจ่มใส และกระตือรือร้น

สอดคล้องกับแนวคิดของพีระ อินทร โฆษิต (2552) กล่าวว่า บุคลิกภาพในการขายที่ดีนั้น ไม่ได้มีสูตรสำเร็จอย่างเดียวคนที่มิชอบเขตบุคลิกภาพอย่างกว้าง ๆ จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขาย จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องบังคับตนเองเข้าสู่แม่พิมพ์เดียวกัน อย่างไรก็ตาม ผู้มีลักษณะเฉพาะบางอย่างที่ดีจะช่วยให้มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการขายมากขึ้น ดังนั้น บุคลิกภาพที่เหมาะสม สำหรับตัวแทนประกันชีวิตนั้นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะตัวแทนประกันชีวิตถือว่าเป็นพนักงานขายประเภทหนึ่งเสนอขายสินค้าที่เป็นนามธรรมหรือที่เรียกว่า กรรมธรรม์ประกันชีวิต ลูกจ้างไม่มีโอกาสได้เห็นตัวสินค้าหรือบริการก่อน สอดคล้องงานวิจัยของประมวล ตรีสุทธามาศ (2557) ศึกษาบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด จังหวัดพังงา ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด จังหวัดพังงา และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2557) ศึกษาบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานเป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิต รวมถึงงานวิจัยของธัญญลักษณ์ บวรพงศ์ปกรณ (2558) ศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิตเขตสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคของพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกัน

ชีวิตเขตสมุทรปราการ

ค่าตอบแทนการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากทุกอาชีพปัจจัยสำคัญสำหรับการทำงาน คือ ความเหมาะสมของค่าตอบแทน ถ้าองค์กรใดให้ค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานลาออก ตรงข้ามกับองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานต้องการทำงานในองค์กรได้นาน สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทมอบให้ตัวแทนประกันมีความเหมาะสม และสามารถสร้างความมั่นคงในชีวิตได้ แต่ทั้งนี้ค่าตอบแทนและความมั่นคงของตัวแทนประกันขึ้นอยู่กับความสามารถและความขยันของตัวแทนประกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงปริมาณที่ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อค่าตอบแทนการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากกับการคำนวณโบนัสจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ การให้เงินเดือนโดยคำนวณจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม ตัวแทนประกันได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน การมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ท้าวต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานได้ดี และการให้เปอร์เซ็นต์จากการขายของเบี่ยประกันปีแรก มีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สรียาภรณ์ นาคนาม (2557) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การกำหนดปัจจัยต่าง ๆ เป็นหลักเกณฑ์กำหนดค่าจ้างเงินเดือน รวมถึงการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากร ซึ่งค่าตอบแทนถือเป็นกลไกสำคัญในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ค่าตอบแทนยังถูกนำมา ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสนธิยา ชูจจร (2556) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต จำกัด มหาชน ได้แก่ ค่าตอบแทนจากการขายประกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราภรณ์ สุวรรณโชติ (2558) ผลการศึกษา ด้านผลตอบแทนในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต เป็นสาเหตุอันดับหนึ่งในการที่จะทำให้ตัวแทนประกัน ไม่ลาออกไปประกอบอาชีพอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของโกเมน ติณรัตน์ (2560) ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนของบริษัท ได้แก่ สวัสดิการที่ได้รับ และรางวัลที่ได้รับ มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทฯ ต้องสร้างเสริมปัจจัยเหล่านี้ให้มีความเหมาะสม และให้สามารถกระตุ้นจิตใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของโสทรยา เฉลยจิต (2559 ข) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนรับราชการต่อ ได้แก่ เงินเดือนและ

สวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสรียากรณ์ นาคนาม (2557) ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของคำตุน บุตรสิม (2559) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขายประกันชีวิต คือ ความต้องการมีรายได้เพิ่ม และต้องการชำระหนี้สิน

ความมั่นคงในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ เนื่องจากความมั่นคงในการทำงาน ด้านของการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง ถ้าองค์กรที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์กรสูง แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากกับนโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม รองลงมาคือ ผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ตัวแทนประกันมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น หากตัวแทนประกันอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป ถือว่าตัวแทนประกันมีความมั่นคงในอาชีพระดับหนึ่ง นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม และเงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของวิกรม อศิวถ (2541) กล่าวว่า ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน คือ การให้ความสนใจพนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กรในสายงานรวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราภรณ์ สุวรรณโชติ (2558) ศึกษากลยุทธ์ในการรักษาตัวแทนประกันชีวิต ให้อยู่ในอาชีพอย่างยั่งยืน ผลการศึกษา ด้านความมั่นคงในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต เป็นสาเหตุอันดับหนึ่งในการที่จะทำให้ตัวแทนประกัน ไม่ลาออกไปประกอบอาชีพอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของสรียากรณ์ นาคนาม (2557) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต ด้านความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของโสธยา เฉลยจิต (2559 ข) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์ กระหวางสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ

การวางแผนรับราชการต่อ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

จากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น รู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต และมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ตัวแทนประกันคิดว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สามารถทำงานในระยะยาวได้ และยังมีความต้องการทำอาชีพนี้ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers and Porter (2011) ที่ว่า การคงอยู่ของบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร และทุ่มเทด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร อันเกิดจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรการมีส่วนร่วมและต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองและจะมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสธยา เฉลยจิต (2559 ข) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย วางแผนรับราชการต่อจนกว่าจะเกษียณอายุ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสรุปผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. บริษัทควรจะพัฒนาด้านผลตอบแทนของฝ่ายขายให้เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตัวแทนประกันชีวิต และภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การปรับปรุงผลตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ การมอบสวัสดิการที่เหมาะสม สำหรับตัวแทนประกันที่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าที่ตั้งไว้
2. บริษัทควรพัฒนาหรือเพิ่มหลักสูตรการปรับปรุงบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิต โดยควรเป็นแบ่งหลักสูตรให้ตรงกับบุคลิกภาพของตัวแทนแต่ละคน ว่ากลุ่มบุคลิกภาพแบบไหน ควรปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการอบรมมากที่สุด
3. บริษัทควรให้ความสำคัญในการสร้างความมั่นคงให้กับตัวแทนประกัน โดยการสร้างแรงจูงใจและให้โอกาสในการแสดงความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้ การมอบสวัสดิการ

เกี่ยวกับประกันชีวิต การรักษา ค่าเล่าเรียนบุตรหลาน เป็นอีกหนึ่งวิธีสร้างความมั่นคงให้กับอาชีพ
ตัวแทนประกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงสมรรถนะการเป็นตัวแทนประกันที่ประสบความสำเร็จในอาชีพจาก
ผลึกความคิดและประสบการณ์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของตัวแทน
ประกัน
2. หน่วยงานที่ดูแลการสนับสนุนตัวแทนประกัน ควรทำการศึกษาถึงหลักสูตรที่
เหมาะสมในการพัฒนาตัวแทนประกัน

บรรณานุกรม

- โกเมน ดิณรัตน์. (2560). *ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด สำนักงานในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- คำต่วน บุตรสิม. (2559). *วิถีชีวิตของตัวแทนขายประกันชีวิต: กรณีศึกษาตัวแทนขายประกันชีวิตในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). *ประวัติของการประกันภัยในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก http://www.oic.or.th/stat_data/thai-version/Non-Life_HeadOffice.htm
- จิณฉัตร เตชะพันธ์. (2560). *แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- จิราพร หอมสวัสดิ์. (2559). *ศึกษาความสำเร็จของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต*. ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิราภรณ์ จงมันคงชีพ. (2557). *บุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นพนักงานบริษัทประกันชีวิต*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐิติมา ศรีมงคล. (2560). *คู่มือการบริหารบุคลากร*. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนันท์. (2557). *คู่มือสู่องค์กรแห่งความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ณัฐนาถ วีระกุล. (2558). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). *ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรียลชั้นต่าง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชัยญลักษณ์ บวรพงศ์ปกรณ์. (2558). *บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคของพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิตเขตสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยญา พลอนันต์. (2556). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ชัยญา วัฒน. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูต่อเวทีเป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2561). *รายงานประจำปีบริษัท เอไอเอ จำกัด ประจำปี พ.ศ. 2561*. เข้าถึงได้จาก www.aia.co.th
- ประมวลด ตรีสุทธามาศ. (2557). *บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- ปิยะกาญจน์ แก้วโก. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอริเน็ท.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A1. (2562). 6 พฤษภาคม). Unit manager. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A2. (2562). 6 พฤษภาคม). Executive district director. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A3. (2562). 6 พฤษภาคม). Assistance unit manager. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A4. (2562). 6 พฤษภาคม). Unit manager. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A5. (2562). 6 พฤษภาคม). Agent. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A6. (2562). 7 พฤษภาคม). Premier agent. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A7. (2562). 7 พฤษภาคม). Agent. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A8. (2562). 7 พฤษภาคม). New agent. สัมภาษณ์.
- ผู้ให้สัมภาษณ์ A9. (2562). 7 พฤษภาคม). Unit manager. สัมภาษณ์.

- ผู้ให้สัมภาษณ์ A10. (2562). 7 พฤษภาคม). Agent. สัมภาษณ์.
- พิไลสรร แดงสะอาด. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรบุคคล*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระ อินทรโณมิตร. (2552). *สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิตศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทรภรณ์ สุวรรณโชติ. (2558). *กลยุทธ์ในการรักษาตัวแทนประกันชีวิตให้อยู่ในอาชีพอย่างยั่งยืน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มุกิตา คงกระพันซ์. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- วิกรม อศิวกล. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทไทยเม็ททอล จำกัด*. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 2(2), 34-41
- วีรชัย กันตังกุล. (2550). *ปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันชีวิต. (2561). *สถิติตัวแทนประกันชีวิต ปี พ.ศ. 2561*. เข้าถึงได้จาก <https://www.oic.or.th/th/home>
- สนธิยา ชูจจร. (2556). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอยุธยาอลิอันซ์ซีพีประกันชีวิต จำกัด มหาชน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรียากรณ์ นาคนาม. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุทธิพล ทวีชัยการ. (2561). *ค้น พบ. ประกันภัยทางน้ำ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/finance/insurance/399427>
- โสธยา เฉลยจิต. (2559 ก). *การประกันภัยมีประโยชน์อย่างไร*. เข้าถึงได้จาก www.sib.co.th/silkspan1/article/mbinsmainl.aps

- โสรยา เฉลยจิต. (2559 ข). *ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของทันตแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมร รักษาสัตย์. (2553). *การจัดทำรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.
- Carducci, B. J. (1998). *The psychology of personality*. Pacific Grove: Brooks/ Cole.
- Charles, B. L. (2009). *Environmental scanning: What is it, how to do it*. Hotham Hill: Thinking Future.
- Costa, R., & McCrae, M. (2010). *The five-factor model of personality across cultures*. Retrieved from <https://scholarworks.gvsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1038&context=orpc>
- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J., & Rohdieck, S. (1986). Perceived organization support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hutchison, S., & Garstka, M. (1996). Sources of perceived organizational support: Goal setting and feedback. *Journal of Applied Social Psychology, 26*(15), 33-60.
- Rhodes, L., Eisenberger, R., & Armeil, M. (2002). Perceived organizational support a review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*, 698-714.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, No. 2, 49-60.
- Smith, C. F., Strickland, O., Lenz, E. R., & Waltz, C. F. (1983). *Measurement in nursing and research*. New York: Springer.
- Steers, N., & Porter, M. (2011). *Employee-organizational Likert: The psychology of commitment absenteeism and turnover*. New York: McGraw-Hill.
- Wayne, S. J., Coyle-Shapiro, J. A. M., Eisenberger, R., Liden, R. C., Rousseau, D. M., & Shore, L. M. (2003). *Making the school an effective*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับจัดทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านเพื่อโปรดตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้นผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้แต่ประการใด

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 20-30 ปี

2) 31-40 ปี

3) 41-50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย/ แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อปี

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาท

2) 200,001-400,000 บาท

3) 400,001-600,000 บาท

4) มากกว่า 600,001 บาท

6. ทำงานตัวแทนแบบ

1) ทำเป็นอาชีพหลัก (Full time)

2) ทำเป็นอาชีพเสริม (Part time)

7. ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต _____ ปี

8. สาขา _____

ส่วนที่ 2 ปัจจัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านล่างทุกข้อตามระดับความสำคัญของท่าน

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลิกภาพ					
1. ท่านคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีลักษณะนิสัยชอบพบปะพูดคุยและเข้าร่วมกิจกรรม บุคลิก ร่าเริงแจ่มใส หัวเราะง่าย และกระตือรือร้น					
2. ท่านคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกภาพเข้มแข็ง อดทนเมื่อเผชิญกับปัญหา มีความมั่นใจในตนเอง มีความสงบ และไม่วิตกกังวล					
3. ท่านคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พิจารณาสິงต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ มีเหตุผล การเคร่งครัดในระเบียบ วินัย กฎกติกาต่าง ๆ					
4. ท่านคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีการสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีวิธีบริหารงานเป็นแบบฉบับของตนเอง					
5. ท่านคิดว่าตัวแทนประกันชีวิตต้องมีการเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคน มีการยืดหยุ่นกฎเกณฑ์ตามความเหมาะสม					
การสนับสนุนจากบริษัท					
1. ท่านมีโอกาสได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
2. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
3. บริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาพนักงานต่อเนื่องทุกปี					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานตามที่ท่านต้องการ					
5. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม					
คำตอบแทนการทำงาน					
1. ท่านได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
2. ท่านคิดว่าทำให้เปอร์เซ็นต์จากการขายเฉลี่ยร้อยละ 44 ของปีประกันปีแรก มีความเหมาะสม					
3. ท่านคิดว่ามีการคำนวณ โบนัสจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม					
4. ท่านคิดว่าทำให้เงินเดือน โดยคำนวณจากยอดขายเป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม					
5. ท่านคิดว่าบริษัทมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส					
6. ท่านคิดว่ากรมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ท้าวต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานได้ดี					
ความมั่นคงในการทำงาน					
1. นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม					
2. เงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม					
3. ท่านคิดว่าผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น					

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านคิดว่าถ้าท่านอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีมขึ้นไป ถือว่าท่านมีความมั่นคงในอาชีพระดับหนึ่ง					
5. ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม					
การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต					
1. ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ ท่านไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น					
2. ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต					
3. ท่านมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต					

ประเด็นสัมภาษณ์

ประเด็น

1. ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ และตำแหน่ง
2. ความมั่นคงและความเหมาะสมของค่าตอบแทนการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต
3. บุคลิกภาพและคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่เหมาะสมควรเป็นแบบใด
4. การสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต คืออะไร

ภาคผนวก ข

ตารางสรุปค่าความเที่ยงตรงของข้อมูลแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ตารางสรุปค่าความเที่ยงตรงของข้อมูลแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่อง: ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ

ภาคตะวันออก

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 คือ ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 คือ ดร.รพีพรรณ วงศ์ศิริเดช

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสัน โนน

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ เจริญราษฎร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและกรุณากรอกข้อมูลในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ด้วยข้อมูลจริงของตัวท่าน

คำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุปผล คะแนน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
1. เพศ	1	1	1	1	1	1
2. อายุ	1	1	1	1	1	1
3. ระดับการศึกษา	1	1	1	1	1	1
4. รายได้เฉลี่ยต่อปี	1	1	1	1	1	1
5. สถานภาพ	1	1	1	1	1	1
6. ทำงานตัวแทนแบบ	1	1	1	1	1	1
7. ระยะเวลาที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต	1	1	1	1	1	1
8. สาขา	1	1	1	1	1	1

ส่วนที่ 2 ปัจจัย

คำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุปผล คะแนน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
1. บุคลิกภาพ						
ตัวแทนประกันภัยควรมีความเป็นกันเอง พูดไพเราะและร่าเริงแจ่มใส และ กระตือรือร้น	1	1	1	1	1	1
ตัวแทนประกันภัยควรมีความเข้มแข็ง อดทน แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และมีความ มั่นใจในตนเอง	1	1	1	1	1	1
ตัวแทนประกันภัยควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีความ ละเอียดรอบคอบ เกรงครัดในระเบียบวินัย กฎกติกาต่าง ๆ	1	1	1	1	1	1
ตัวแทนประกันภัยควรมีความสนใจ ข่าวสารรอบตัว มีวิธีบริหารงานเป็นแบบ ฉบับของตนเอง	1	1	1	1	1	1
ตัวแทนประกันภัยควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี มี ความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคนอย่าง เท่าเทียม	1	1	1	1	1	1
2. การสนับสนุนจากบริษัท						
บริษัทได้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ ความสามารถของท่าน มาใช้ในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1	1	1
บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1	1	1	1	1	1
บริษัทมีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนา พนักงานต่อเนื่องทุกปี	1	1	1	1	1	1

คำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุปผล คะแนน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
ท่านได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานตามที่ท่าน ต้องการ	1	1	1	1	1	1
ผู้บังคับบัญชาสับสนุนให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	1	1	1	1	1	1
ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคน อย่างเสมอภาคและยุติธรรม	1	1	1	1	1	1
คำตอบแทนการทำงาน						
ท่านได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอสำหรับ การใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพ ในปัจจุบัน	1	1	1	1	1	1
การให้เปอร์เซ็นต์จากการขายของเบียด ประกันปีแรก มีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	1
การคำนวณ โบนัสจากยอดขายเป็นเรื่องที่ เหมาะสมและยุติธรรม	1	1	1	1	1	1
การให้เงินเดือนโดยคำนวณจากยอดขาย เป็นเรื่องที่เหมาะสมและยุติธรรม	1	1	1	1	1	1
บริษัทมีสวัสดิการที่ดีเหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัส	1	1	1	1	1	1
การมอบรางวัลพิเศษ เช่น สร้อยทอง ทวีร์ ต่างประเทศ เป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน ได้ดี	1	1	1	1	1	1
ความมั่นคงในการทำงาน						
นโยบายในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง มีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	1
เงื่อนไขในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง มีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	1

คำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุปผล คะแนน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
ผลตอบแทนจากการได้เลื่อนตำแหน่งทำให้ ท่านมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น	1	1	1	1	1	1
หากท่านอยู่ในตำแหน่งระดับหัวหน้าทีม ขึ้นไป ถือว่าท่านมีความมั่นคงในอาชีพ ระดับหนึ่ง	1	1	1	1	1	1
นโยบายการเลื่อนตำแหน่งตามความสำเร็จ ของการทำงาน โดยไม่ต้องขึ้นกับการ พิจารณาของผู้บังคับบัญชา ถือว่ามีความ เหมาะสมและยุติธรรม	1	1	1	1	1	1
การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต						
ในระยะเวลา 5 ปี ต่อจากนี้ ท่านไม่มี ความคิดที่จะเปลี่ยนอาชีพไปทำงานอื่น	1	1	1	1	1	1
ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตการทำงานเป็น ตัวแทนประกันชีวิต	1	1	1	1	1	1
ท่านมีความสุขกับการทำงานเป็นตัวแทน ประกันชีวิต	1	1	1	1	1	1

ตารางสรุปค่าความเที่ยงตรงของข้อมูลแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพ)

ชื่อเรื่อง: ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอ

ภาคตะวันออก

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 คือ ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 คือ ดร.รพีพรรณ วงศ์ศิริเดช

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 4 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอุสัน โนน

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 5 คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ เจริญราษฎร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและกรุณากรอกข้อมูลในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ด้วยข้อมูลจริงของตัวท่าน

คำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุปคะแนน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
1. เพศ	1	1	1	1	1	1
2. อายุ	1	1	1	1	1	1
3. ตำแหน่ง	1	1	1	1	1	1
3. ความเหมาะสมของคำตอบแทนการทำงาน of ตัวแทนประกันชีวิต	1	1	1	1	1	1
4. ความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต คืออะไร	1	1	1	1	1	1
5. บุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่เหมาะสมควรเป็นแบบใด	1	1	1	1	1	1
6. การสนับสนุนจากองค์กรของตัวแทนประกันชีวิต คืออะไร	1	1	1	1	1	1
7. ท่านมีความตั้งใจจะทำอาชีพเป็นตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพหลักหรือไม่ และต้องการทำอาชีพอื่นนานแค่ไหน	1	1	1	1	1	1

ภาคผนวก ค

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ)



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ธวิมล คุ้มสาร

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

๐๐ / ๒-๔ / ๖๔

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาค

ตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย ธวิมล คุ้มสาร

รหัสประจำตัว 5-77๐๐๐1๙

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น R13)

หมายเลข โทรศัพท์ 0632464649 email sikere.kunphum@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศศิต ธรรมศิริโชติ

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา
ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่
ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก



แบบสอบถามที่สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ ดร. กุญแจพรภณ วงศ์ประไพ

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

16 / สิงหาคม / 62

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ บัญชีการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาค

ตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย กุญแจพรภณ วงศ์ประไพ

รหัสประจำตัว 57700018

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น R13)

หมายเลขโทรศัพท์ 0632464649 email sincere.kwongphum@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา อ.ร. ชัยรัตน์ พงษ์ศิริใจ

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง บัญชีการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก



แบบสอบถามที่สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ พล.ดร. อธิวัฒน์ เจริญราษฎร์

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

..... 17 / ก.พ. / 62

.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาค

ตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย พล.ดร. อธิวัฒน์ เจริญราษฎร์

รหัสประจำตัว 5770001 ร

นิติศาสตร์

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (B.A./B.A. in Management) รุ่น R13

หมายเลขโทรศัพท์ 063244449 email sincere.kwanphum@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. อธิวัฒน์ เจริญราษฎร์

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย(วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ อน.อภ.กอด สิงห์สิน

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

15 / 3 / 62

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ บัณฑิตการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาค

ตะวันออก

ชื่อผู้วิจัย ปองออส วัชรกุล

รหัสประจำตัว 57700312

นิสิตหลักสูตร

สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-mba/Y-mba รุ่น R13.....)

หมายเลขโทรศัพท์ 063 2464 649 email since.kwanphum@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ชัยยศ วัชรกุล

ข้อมูลเบื้องต้น

1 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึง บัณฑิตการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา ตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก

ภาคผนวก ง
ผลอักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on May 24, 2019 at 10:42 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1239934	May 24, 2019 at 10:42 AM	57700018@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่1.docx	Completed	0.00%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 24, 2019 at 11:00 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1239965	May 24, 2019 at 11:00 AM	57700018@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.doc	Completed	2.21%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	รายงานการวิจัยเรื่องแบบจำลองการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับสภาวะเศรษฐกิจสังคมของครัวเรือนในชุมชนบทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, The model of a sufficiency economy philosophy with socioeconomics of rural community's households\, Northeastern Thailand	ขวัญกมล ดอนขวา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	1.80 %
2	การส่งออกผลไม้สดของประเทศไทยไปสาธารณรัฐประชาชนจีน, The Export of Fresh Fruits from Thailand to the People's Republic of China	อุมา วรรณชัย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	0.41 %

Plagiarism Checking Report

Created on May 24, 2019 at 10:44 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1239937	May 24, 2019 at 10:44 AM	57700018@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่3.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 24, 2019 at 10:04 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1239890	May 24, 2019 at 10:04 AM	57700018@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on May 24, 2019 at 10:04 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
1239891	May 24, 2019 at 10:04 AM	57700018@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	1.78 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรวมเจริญพัฒนา จำกัด, A study of organizational commitment of employees of Ruamcharoen Pattana Co., Ltd.	ธีรภัทร วาณิชพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1.78 %