

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) จำนวน 222 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นหัวหน้าหน่วย โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 150,001-200,000 บาท มีอายุงานตั้งแต่เริ่มทำงานในตำแหน่งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจนถึงปัจจุบัน 5-9 ปี ส่วนใหญ่ มีตัวแทนในทีมงาน 1-10 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทน

ประกันชีวิตของบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ)

2.1 ปัจจัยจูงใจ

ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีการชี้แจงนโยบายระบบการทำงานและวิธีการประเมินผลอย่างทั่วถึง มีการกำหนดคนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดหน้าที่ลักษณะงานที่ทำให้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านนโยบาย และการบริหารองค์กร พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ

มาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทมีการชี้แจงนโยบายระบบการทำงานและวิธีการประเมินผลอย่างทั่วถึง และมีการกำหนดหน้าที่ลักษณะงานที่ทำให้ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา การสั่งงานหรือมอบหมายงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลงาน และมีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

สำหรับความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้า พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลงาน การให้ความช่วยเหลือ และการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา การสั่งงาน หรือมอบหมายงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสนิทสนมความจริงใจ และความเป็นกันเอง และความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชามีระดับความสำคัญเท่ากัน และการสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสนิทสนมความจริงใจ และความเป็นกันเอง ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกในการเดินทาง มีเอกสารคู่มือระเบียบงานต่างๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอเหมาะสม บรรยากาศในการทำงานในปัจจุบันส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และแสงสว่าง อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม มีระดับความสำคัญเท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกในการเดินทาง แสงสว่าง อุดมภูมิ และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอเหมาะสม มีเอกสารคู่มือระเบียบงานต่างๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรยากาศในการทำงานในปัจจุบันส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเหมาะสม มีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล และมีสวัสดิการด้านบำเหน็จ บำนาญ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านค่าตอบแทน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม มีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเหมาะสม มีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล และมีสวัสดิการด้านบำเหน็จ บำนาญ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสามารถทำงานร่วมกันได้ การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และความเข้าใจซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีระดับความสำคัญเท่ากัน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และการปรึกษาหารือกันเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี สนับสนุนจริงใจ

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี สนับสนุนจริงใจ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและการปรึกษาหารือกันเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ความสามารถทำงานร่วมกันได้ การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และความเข้าใจซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน หลังจากงานที่ทำมีเวลาเพียงพอให้กับการดูแลตนเองและครอบครัว และมีความรู้สึกที่เราทำงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว มีระดับความสำคัญเท่ากัน และความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านชีวิตส่วนตัว พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน หลังจากงานที่ทำมีเวลาเพียงพอให้กับการดูแลตนเองและครอบครัว มีความรู้สึกที่เราทำงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว และความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความสามารถ ตำแหน่งงานที่มีความสำคัญกับบริษัท และตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคมภายนอก

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงานที่มีความสำคัญกับบริษัท ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความสามารถ และตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคมภายนอก

ด้านความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทที่มีความมั่นคง มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง บริษัทมีขนาดใหญ่ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ และเป็นอาชีพที่ยั่งยืนและมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่มั่นคง

สำหรับมีความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคง พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทที่มีความมั่นคงมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีขนาดใหญ่ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ และเป็นอาชีพที่ยั่งยืนและมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่มั่นคง

ตารางที่ 56 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านนโยบาย และการบริหารองค์กร				
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายระบบการทำงาน และวิธีการประเมินผลอย่างทั่วถึง	4.35	มาก	3.88	มาก
มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	4.34	มาก	3.94	มาก
มีการกำหนดหน้าที่ลักษณะงานที่ทำให้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.29	มาก	3.86	มาก
ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า				
การให้ความช่วยเหลือและการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา	4.35	มาก	3.77	มาก
การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.37	มาก	3.82	มาก
การสั่งงานหรือมอบหมายงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.32	มาก	3.77	มาก
มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	4.23	มาก	3.77	มาก
มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลงาน	4.27	มาก	3.79	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	4.27	มาก	3.81	มาก
ความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา	4.27	มาก	3.75	มาก
การสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	4.24	มาก	3.76	มาก

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน				
ทำเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกในการเดินทาง	4.49	มาก	4.04	มาก
อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอเหมาะสม	4.37	มาก	3.89	มาก
มีเอกสารคู่มือระเบียบงานต่างๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.39	มาก	3.88	มาก
บรรยากาศในการทำงานในปัจจุบันส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	4.36	มาก	3.83	มาก
แสงสว่าง อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	4.36	มาก	3.95	มาก
ด้านค่าตอบแทน				
เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	4.46	มาก	3.90	มาก
เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ	4.45	มาก	3.92	มาก
เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม	4.41	มาก	3.84	มาก
มีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเหมาะสม	4.38	มาก	3.77	มาก
มีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล	4.30	มาก	3.31	ปานกลาง
มีสวัสดิการด้านบำเหน็จ บำนาญ กองทุน สรรองเลี้ยงชีพ	4.28	มาก	3.22	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี สนิทสนม จริงใจ	4.18	มาก	3.82	มาก
การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และการปรึกษาหารือกันเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	4.20	มาก	3.80	มาก
ความสามารถทำงานร่วมกันได้ การช่วยเหลือในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.22	มาก	3.74	มาก
ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.22	มาก	3.72	มาก

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านชีวิตส่วนตัว				
ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน	4.36	มาก	3.91	มาก
หลังจากงานที่ทำมีเวลาเพียงพอให้กับการดูแลตนเองและครอบครัว	4.27	มาก	3.86	มาก
ความพอใจในสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน	4.23	มาก	3.76	มาก
มีความรู้สึกที่เราทำงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว	4.27	มาก	3.85	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
การให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	4.37	มาก	3.66	มาก
การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.32	มาก	3.70	มาก
ความจริงใจความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา	4.36	มาก	3.73	มาก
ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน				
ความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	4.38	มาก	4.02	มาก
ตำแหน่งงานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัท	4.31	มาก	3.92	มาก
ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความสามารถ	4.32	มาก	3.89	มาก
ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคมภายนอก	4.30	มาก	3.84	มาก
ด้านความมั่นคง				
บริษัทมีความมั่นคง มีภาพลักษณ์ที่ดี และมีชื่อเสียง	4.75	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
เป็นอาชีพที่ยั่งยืนและมีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่มั่นคง	4.72	มากที่สุด	4.21	มาก
บริษัทมีขนาดใหญ่ ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ	4.73	มากที่สุด	4.36	มาก

ในภาพรวมเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยอนามัยด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 57 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านนโยบาย และการบริหารองค์กร	4.33	มาก	3.89	มาก
ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า	4.31	มาก	3.79	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.26	มาก	3.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.39	มาก	3.92	มาก
ด้านค่าตอบแทน	4.38	มาก	3.66	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.21	มาก	3.77	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	4.28	มาก	3.85	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.35	มาก	3.70	มาก
ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน	4.33	มาก	3.92	มาก
ด้านความมั่นคง	4.73	มากที่สุด	4.36	มาก

จากตารางที่ 57 พบว่า ปัจจัยอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านความมั่นคง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

2.2 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ด้านความสำเร็จของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานมีระดับความสำคัญเท่ากัน การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในงานที่ทำ และมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำ

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความสำเร็จของงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในงานที่ทำ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำ

ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผล และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสำคัญเท่ากัน

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านการยอมรับนับถือ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน และการได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กรแสดงความชื่นชมยินดีในผลงาน และสามารถเมื่อทำงานบรรลุผล

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำหาย และให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ งานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัททำให้รู้สึกภาคภูมิใจ และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการขอบเขตงานชัดเจน

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านลักษณะงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำหาย มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ งานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัททำให้รู้สึกภาคภูมิใจ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และงานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการขอบเขตงานชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานในปริมาณงานที่เหมาะสม

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่ รับผิดชอบงานในปริมาณงานที่เหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ และให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ และการมีโอกาสได้รับการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ และการมีโอกาสได้รับการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และการมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ทำ และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

สำหรับความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโต พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ทำ บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และการมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตารางที่ 58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน				
ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	4.32	มาก	3.89	มาก
การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.33	มาก	3.84	มาก
มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน	4.32	มาก	3.90	มาก
การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในงานที่ทำ	4.30	มาก	3.85	มาก
มีโอกาสดูแลความคิดเห็นในงานที่ทำ	4.17	มาก	3.68	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ				
การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผล	4.22	มาก	3.80	มาก
การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.22	มาก	3.82	มาก
การมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพและความภาคภูมิใจในอาชีพ	4.32	มาก	3.91	มาก
การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	4.29	มาก	3.82	มาก
ด้านลักษณะงาน				
งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำหาย	4.54	มากที่สุด	4.26	มาก
งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.42	มาก	3.98	มาก
งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการขอบเขตงานชัดเจน	4.35	มาก	3.88	มาก
มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ	4.41	มาก	4.05	มาก
งานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัท ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ	4.40	มาก	4.00	มาก
ด้านความรับผิดชอบ				
การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่	4.36	มาก	3.84	มาก
การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน	4.26	มาก	3.70	มาก
รับผิดชอบงานในปริมาณงานที่เหมาะสม	4.24	มาก	3.77	มาก

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ	4.54	มากที่สุด	4.15	มาก
การมีโอกาสได้รับการประเมินผลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	4.47	มาก	3.82	มาก
ได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่	4.48	มาก	3.88	มาก
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต				
การมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานที่ทำ	4.51	มากที่สุด	4.16	มาก
การมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.49	มาก	3.75	มาก
บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน	4.54	มากที่สุด	4.05	มาก

ในภาพรวมเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.29	มาก	3.83	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.26	มาก	3.84	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.43	มาก	4.03	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.29	มาก	3.77	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.49	มาก	3.95	มาก
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต	4.51	มากที่สุด	3.99	มาก

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านโอกาสในการเจริญเติบโต แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ตามทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของเฮอส์เบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน ด้านความมั่นคง ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

ผลการศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ ไอ เอ)

ปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นสาเหตุการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน และจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของคมชลรัฐ สมบูรณ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปราโมทย์ ศรีวิถักษณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำทีมและผู้ร่วมงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัยนา สุภักชนาการ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหาร บริษัท เนชั่นไวด์ประกันชีวิต จำกัด (เชียงใหม่) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ ด้านศักดิ์ศรีของอาชีพหรือด้านสถานภาพในตำแหน่งงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารวมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2549) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการภาคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารวมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารวมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน

ข้อค้นพบ

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจมีระดับค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน และด้านความมั่นคง ซึ่งผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความมั่นคงในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่าที่น้อย และในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง เป็นอาชีพที่ยั่งยืน มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่มั่นคง และบริษัทมีขนาดใหญ่ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่าที่น้อย

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย

ปัจจัยอนามัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านนโยบาย และการบริหารองค์กร	4.33	มาก	3.89	มาก
ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า	4.31	มาก	3.79	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.26	มาก	3.77	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.39	มาก	3.92	มาก
ด้านค่าตอบแทน	4.38	มาก	3.66	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.21	มาก	3.77	มาก
ด้านชีวิตส่วนตัว	4.28	มาก	3.85	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.35	มาก	3.70	มาก
ด้านสภาพภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน	4.33	มาก	3.92	มาก
ด้านความมั่นคง	4.73	มากที่สุด	4.36	มาก

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในด้านความมั่นคง แต่มีความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

2. ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต โดยพบว่าด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การมีโอกาสดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและความชำนาญในงานที่ทำ และบริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การมีโอกาสดำเนินการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

ด้านลักษณะงาน ปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทาย แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.29	มาก	3.83	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	4.26	มาก	3.84	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.43	มาก	4.03	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.29	มาก	3.77	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.49	มาก	3.95	มาก
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต	4.51	มากที่สุด	3.99	มาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในด้านโอกาสในการเจริญเติบโต แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่านี้

3. ปัจจัยอนามัย เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการ พบว่า

ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน และด้านความมั่นคง

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน และด้านความมั่นคง

พบว่า ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ พบว่า

ด้านความมั่นคงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 62 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยอนามัย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยอนามัย	ตำแหน่งงาน					
	ระดับผู้อำนวยการ		ระดับผู้จัดการ		ระดับหัวหน้า	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	3.76 (มาก)	4.26 (มาก)	3.60 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.76 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	3.77 (มาก)	4.13 (มาก)	3.66 (มาก)
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)	3.91 (มาก)	4.25 (มาก)	3.77 (มาก)
ด้านค่าตอบแทน	3.99 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)	3.72 (มาก)	4.30 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.58 (มาก)
ด้านชีวิตส่วนตัว	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	3.85 (มาก)	4.24 (มาก)	3.71 (มาก)
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.80 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	3.70 (มาก)	4.27 (มาก)	3.64 (มาก)
ด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	3.90 (มาก)	4.24 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านความมั่นคง	4.96 (มากที่สุด)	4.96 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)	4.11 (มาก)

4. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการ พบว่า

ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต

พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ พบว่า

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 63 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	ตำแหน่งงาน					
	ระดับผู้อำนวยการ		ระดับผู้จัดการ		ระดับหัวหน้า	
	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
ด้านความสำเร็จของงาน	4.52 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.30 (มาก)	3.84 (มาก)	4.22 (มาก)	3.74 (มาก)
ด้านการยอมรับนับถือ	4.45 (มาก)	4.45 (มาก)	4.22 (มาก)	3.78 (มาก)	4.19 (มาก)	3.83 (มาก)
ด้านลักษณะงาน	4.37 (มาก)	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)	4.00 (มาก)	4.34 (มาก)	3.97 (มาก)
ด้านความรับผิดชอบ	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	3.77 (มาก)	4.14 (มาก)	3.64 (มาก)
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.35 (มาก)	3.78 (มาก)
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ผู้ศึกษามีความเห็นเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยอนามัย

ด้านความมั่นคง จะเห็นได้ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงถึงผู้บริหารในทุกระดับให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงในการทำงาน และบริษัทก็มีศักยภาพเพียงพอในการสร้างจิตสำนึกให้ผู้บริหารทุกระดับตระหนักถึงผลประโยชน์ของบริษัท และความมั่นคงของบริษัท ดังนั้น บริษัทควรแก่การรักษาและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้บริหารทุกระดับอย่างยั่งยืน โดยการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในอาชีพและตำแหน่งงาน โดยให้ผู้บริหารงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ตามสายงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้บริหารรู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ

ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บริษัทสามารถใช้เทคนิคในการให้ความสำคัญในเรื่องของการสั่งงาน การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้บริหารในทุกระดับ โดยการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็น และให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ตลอดจนให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความสนิทสนมความเป็นกันเองและความเอื้ออาทรจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนให้ความสำคัญคุณธรรมในการพิจารณาผลงาน เพื่อเป็นการรักษาความรู้สึกที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้นต่อผู้บริหารในทุกระดับ

ด้านค่าตอบแทน บริษัทสามารถทำการพิจารณาด้านผลตอบแทนของผู้บริหารทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความสามารถและงานที่ปฏิบัติ รวมถึงการพิจารณาด้านสวัสดิการด้านบำเหน็จ บำนาญ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลตามระดับตำแหน่งอย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้บริหารทุกระดับทำงานด้วยความทุ่มเท ตั้งใจ และมีความรักและผูกพันต่อบริษัทมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงถึงผู้บริหารในทุกระดับได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และบริษัทก็มีศักยภาพเพียงพอในการสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตแก่ผู้บริหารในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบริษัทควรรักษาหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของผู้บริหารทุกระดับอย่างชัดเจน มีความยุติธรรม และมีการพิจารณาตัวบุคคลให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีการประชาสัมพันธ์ผู้บริหารที่ได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งให้ได้รับทราบอย่างพร้อมเพรียง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้บริหารในทุกระดับในด้านการได้รับโอกาสในการเลื่อนปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกว่าเป็น โอกาสที่ดีในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในงานที่ทำได้กับผู้บริหารในทุกระดับ

ด้านความสำเร็จของงาน บริษัทสามารถนำเทคนิคมาใช้เพื่อสร้างการจูงใจและผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เช่น การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้วยการสร้างงานที่มีขอบเขตการรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น มีความท้าทาย เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ทำได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และมีความเป็นอิสระในการทำงาน เพื่อเป็นการท้าทายความสามารถของผู้บริหารในทุกระดับในการทำผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ เพื่อเป็นการจูงใจในการทำงาน และเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา โดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเป้าหมายของบริษัท เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และเพื่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทสามารถทำการจัดอบรมผู้บริหารในทุกระดับได้รับทราบถึงนโยบายและระบบการทำงาน รวมถึงหลักเกณฑ์การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งให้ทราบอย่างชัดเจน โดยมีการจัดทำเอกสารและคู่มืออย่างเหมาะสม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารทุกระดับได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ และการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา โดยสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมผู้บริหารงานตลอดทั้งปี รวมถึงการเชิญผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ มาให้คำแนะนำในการทำงาน ตลอดจนการให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น