

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของตัวแทนบริษัทเมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวนิตยาพร รุจิวัฒนพงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์สะอาดใจแก้ว
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: เมษายน 2548
จำนวนหน้า	: 56 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมของตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และด้านปัจจัยบำรุงรักษา ทำการศึกษาจากประชากรตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability random sampling) จำนวนทั้งสิ้น 195 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานในบริษัท 1-3 ปี มีตำแหน่งเป็นตัวแทน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี ในอัตราที่เท่ากัน และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของตัวแทนบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขาเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดแก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ สำหรับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดแก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของตัวแทน และผู้บริหาร มีแตกต่างกันในกลุ่มปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาพบว่าไม่มี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย บริษัทฯ ควรมีการฝึกอบรมให้ตัวแทนเข้าใจในลักษณะงาน ตลอดจนผลตอบแทนในการทำงาน เพื่อลดอัตราการลาออกของตัวแทน ควรปรับปรุงสวัสดิการค่า รักษาพยาบาลและสวัสดิการการกู้เงินยามฉุกเฉิน เช่น เงินกองกลาง, เงินช่วยเหลือ(ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำมันรถ) ตามความเหมาะสมของลักษณะการปฏิบัติงาน ตลอดจนควรมีการเตรียมพร้อมของ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอกับตัวแทนในบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน