

**คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกัน
บริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชั่น D02**
Quality of Life in The Work of Insurance Saleman AIA Co., Ltd.
In Bangkok Affiliated with Divirion Group D02

นันทน์ภัส อ่อนเกตุ¹ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์²

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}

Nannaphat Onkiat¹ and Rachen Noppanatwonsakorn²

Southeast Asia University^{1,2}

Corresponding Author, E-mail: Onkiatnanna@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัทเอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชั่น D02 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัทเอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มดิวิชั่น D02 กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขายประกัน ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจและใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานขายประกันบริษัทเอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชั่น D02 จำนวน 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าความแปรทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ



x

2) ผลจากการเปรียบเทียบพนักงานขายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานขายที่มี อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต; การทำงาน; พนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด

* ได้รับบทความ: 8 สิงหาคม 2565; แก้ไขบทความ: 28 พฤศจิกายน 2565; ตอรับตีพิมพ์: 21 ธันวาคม 2565

Received: 8 August 2022; Revised: 28 November 2022; Accepted: 21 December 2022

Abstract

This research aims 1) to study the level of quality of life in the work of insurance salespeople AIA Co., Ltd. in Bangkok under Division Group D02 2) to compare the differences between the quality of life in the work of insurance salespeople. AIA Co., Ltd. in Bangkok, affiliated with Division D02 group with personal factors of insurance salespeople, conducted survey research and used questionnaires to collect data from a sample of 333 AIA Insurance Salespeople in Bangkok affiliated with Division D02 Group. One-way testing, T-values, and variances. The results showed that 1) The level of quality of working life of insurance salesperson of AIA Company Limited in Bangkok under Division D02 group was at a high level has an average of 3.91. ($\bar{x} = 3.91$) 2) The salespersons with different working periods had significant quality of working life of the insurance salespersons of AIA Company Limited in Bangkok, belonging to the Division D02 group of 0.05. Education and average monthly income is no different.

Keywords: Quality of life, Work performance, Insurance salesman, AIA Co., Ltd.

บทนำ

ในปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจของตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ปี 2562 มีชะลอตัวอย่างต่อเนื่องและคาดว่าในปี 2563 คาดว่าจะมีการขยายตัวเพียงร้อยละ 2.0 – 3.0 จากการขยายตัวดังกล่าวอาจจะเกิดจากเงื่อนไขการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก การกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ รวมทั้งการรักษาความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและการดูแลแก้ไขปัญหาการลงทุนภาคเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2562) จากรายงานดังกล่าว ทำให้หลายองค์การนำหลักการบริหารจัดการเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนนำไปสู่การสร้างผลกำไรให้กับองค์การ แต่การที่จะให้องค์การบรรลุถึงจุดมุ่งหมายดังกล่าว จะต้องมีการปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การคือ ทรัพยากรมนุษย์หรือพนักงาน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดระดับความสามารถและความสำเร็จขององค์การทางหนึ่ง พนักงานที่มีประสิทธิภาพย่อมสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพนั้น อาจประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงาน สวัสดิการที่ได้รับจากองค์การ และรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ (สมชาย หิรัญกิติ 2562)

บริษัท เอไอเอ จำกัด ซึ่งประกอบกิจการขายประกันทุกรูปแบบ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นบริษัทขายประกันต่าง ๆ จึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกและทันสมัยมากยิ่งขึ้น และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ คือ พนักงาน เนื่องจากการปฏิบัติพนักงานมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาองค์กร เพราะพนักงานเป็นฟันเฟืองสำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงควรตระหนักเสมอว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรสูงสุด และผสมผสานความต้องการของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้ จึงนับได้ว่า “ทรัพยากรบุคคล” นับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดสำหรับการนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร และปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น จะเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน องค์กรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพของคนเพื่อให้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอีกทั้งได้รับปรับปรุงคุณภาพชีวิตของตนเอง และสวัสดิการควบคู่กับการพัฒนาองค์กรให้ส่งผลดีต่อการทำงานในองค์กรอย่างปกติสุข (ฐิตารีย์ ประกอบแก้ว 2550)

การทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานอย่างปกติสุข เพราะพนักงานที่ทำงานในองค์กรควรมีสถานะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจมีความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกายสุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณและสุขภาวะทางสังคม(กองสวัสดิการแรงงาน 2557: 18) การให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานมีประเด็นเกี่ยวข้องทั้งคุณภาพเชิงวัตถุ และเชิงจิตใจบุคคลจึงต้องพิจารณาประโยชน์ตอบแทนทั้งสองด้าน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละหน่วยงานจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกับความพึงพอใจระหว่างบุคคล และหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด (สมพิศ สุวรรณชัย, 2558 : 2) คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานความพึงพอใจในงาน (Satisfaction) ความคิดสร้างสรรค์ในงาน (Creating) และเป็นตัวผลักดันให้เกิดผลผลิตที่ดีของงาน (Productivity) ซึ่งสามารถวัดได้จากความรู้สึกเกี่ยวกับงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Brook & Anderson, 2005) องค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและคงอยู่กับองค์กรนานขึ้นจะส่งผลให้องค์กรนั้นสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ (Lee & Kearns, 2005) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานครอบคลุมปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆเช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton, 1974)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ที่บริษัทฯ ประสบปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจสูง และมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ โดยปัจจัยสำคัญ คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่จำเป็นต้องมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง D02 ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของการขายประกัน บริษัท เอไอเอ จำกัด ซึ่งที่ผ่านมา พนักงานขายประกันของบริษัทฯ จะมีระดับเงินเดือนที่ค่อนข้างต่ำ มีการแข่งขันการขายประกันกันสูง เพื่อให้ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่สูงขึ้น เช่น ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และเงินรางวัลตอบแทนอื่น ๆ เป็นต้น อีกทั้งช่วงที่ผ่านมาประกอบกับสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ระบาด ส่งผลให้พนักงานไม่ได้เข้าปฏิบัติงาน ในสำนักงานจะปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงาน และไม่ค่อยได้มีโอกาสและการพัฒนาความสามารถของตนเอง เนื่องจากไม่ได้อบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ จึงเป็นปัญหาสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานขายประกัน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะของพนักงานขายประกัน จึงเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกัน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มตัวอย่าง D02” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทาง ในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มตัวอย่าง D02
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกัน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มตัวอย่าง D02 กับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขายประกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มตัวอย่าง D02 จำนวน 1,993 คน (รายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอไอเอ จำกัด, 2565) และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มตัวอย่าง D02 จำนวน 333 คน ได้จากโดยสุตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขาย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดให้มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มดิวิชั่น D02 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ดังนั้นเมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงต้องทำการหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบเบื้องต้น และนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานวย ปิ่นพิลา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูกิจ ยลชญาวงศ์ และ อาจารย์ ดร.อภิชา พรเจริญกิจกุล ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด สังกัดกลุ่ม ดิวิชั่น D03 จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งต้องมีค่าแอลฟาตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ถือว่ามีความเชื่อถือของแบบสอบถามที่จะนำไปใช้ได้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985

3. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้บริหารบริษัท เอไอเอ จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขายประกัน

2. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายแบบสอบถามในส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมี 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 One way ANOVA : F-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยวิธีการของ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกลุ่มดีวีชั้น DO2 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัยกับด้านด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านการบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์ 225
ปีที่ 9 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2565

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชั่น DO2 ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวม		ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3.95	0.556	มาก
2.	ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย	3.94	0.597	มาก
3.	ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ	3.92	0.578	มาก
4.	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.91	0.527	มาก
5.	ด้านการบูรณาการทางสังคม	3.93	0.557	มาก
6.	ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	3.94	0.540	มาก
7.	ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.88	0.566	มาก
8.	ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม	3.84	0.586	มาก
รวม		3.91	0.430	มาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานขายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชั่น DO2 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	
	การยอมรับสมมติฐาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
เพศ		✓
อายุ		✓
ระดับการศึกษา		✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชชั่น 2 ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชชั่น DO2 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัยกับด้านประชาธิปไตยในองค์กร มี ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มี และด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะมากจากเหตุผล บริษัท เอไอเอ จำกัด เป็นบริษัทที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในภาพรวมเป็นอย่างดี แต่อาจจะมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมในบางประการจึงก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เช่น ปัญหาการแข่งขันผ่านมาพนักงานขายประกันของบริษัทฯ จะมีระดับเงินเดือนที่ค่อนข้างต่ำ มีการแข่งขันการขายประกันกันสูง เพื่อให้ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่สูงขึ้น เช่น ค่าคอมมิชชั่น โบนัส และเงินรางวัลตอบแทนอื่น ๆ เป็นต้น หรือปัญหาที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ เช่น สถานการณ์การระบาดโควิด-19 ระบาด ส่งผลให้พนักงานไม่ได้เข้าปฏิบัติงานในสำนักงานจะปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงาน และไม่ค่อยได้มีโอกาสและการพัฒนาความสามารถของตนเอง ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาริณี โพธิราช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย การศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยฯ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของพิพัฒน์ นีซัง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์ อยู่ในระดับมาก

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานขายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกันบริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานคร สังกัด กลุ่มดิวิชชั่น DO2 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานาน เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการขายประกันจึงมีรายได้และผลตอบแทนและสวัสดิการด้านอื่นๆ กว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชญญา นิลพันธ์ (2561) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลงานวิจัยของดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลด้าน และอายุการทำงานในกิจการปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมีความสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ผู้บริหารองค์กรควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนของพนักงานตามความรู้ความสามารถของพนักงานและจัดสวัสดิการอื่น ๆ เช่น เงินค่าตอบแทนพิเศษ เงินรางวัล เพื่อให้พนักงานมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพให้มากยิ่งขึ้น
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย ผู้บริหารองค์กรควรมีการกำหนดนโยบายในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานแก่พนักงาน เช่น มาตรฐานความปลอดภัยในช่วงการระบาดของโควิด-19 เป็นต้น
3. ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ ผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดฝึกอบรม และจัดกิจกรรมเพิ่มพูนสมรรถนะในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการบริการ ด้านการขาย เป็นต้น
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารองค์กรควรมีการกำหนดนโยบายในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานชายทุกคน
5. ด้านการบูรณาการทางสังคม ผู้บริหารองค์กรควรมีการสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการบริหารทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ดียิ่งขึ้น
6. ด้านสิทธิผลส่วนบุคคล ผู้บริหารองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานอย่างอิสระ และนำความคิดเห็นไปเป็นข้อเสนอและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ผู้บริหารองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับองค์กรอย่างยืดหยุ่น เนื่องจากพนักงานขายในบางโอกาสมีการลงพื้นที่ที่ไม่เป็นเวลาไม่สามารถที่จะทำงานภายใต้ข้อบังคับขององค์กรได้อย่างเต็มที่

8. ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารองค์กรควรกำหนดนโยบายในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและส่งเสริมพนักงานทุกคนให้ช่วยเหลือสังคมที่เป็นประโยชน์ทั้งตนเอง องค์กรและส่วนรวม

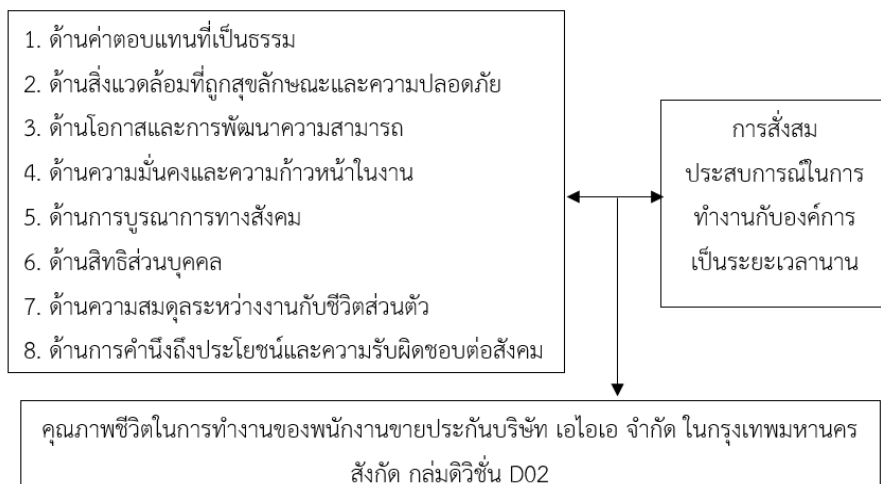
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขายประกัน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในกรุงเทพมหานครในกลุ่มอื่น ๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ครอบคลุมและได้ทราบถึงปัญหาของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานของบริษัท เอไอเอ จำกัด เพื่อให้ผู้บริหารได้นำไปกำหนดนโยบายในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

2. ควรศึกษาในเชิงผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกในการแก้ปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต่อไปอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ได้้องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการที่พนักงานขายประกันชีวิตเป็นพนักงานขององค์กรมาเป็นระยะเวลาานาน จะได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



เอกสารอ้างอิง

- ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานภาคบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน. *Journal of Et Rajabhat University*, 14(3), 93- 104.
- พิพัฒน์ นีซัง. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี. เพนท์. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พริ้งญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วาริณี โพธิราช. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2562). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์ม.
- สมพิศ สุวรรณชัย. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1. (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005). Defining quality of nursing work life. *NursingResearch*, 23(6), 319-326.
- Lee, M. & Kearns, S. (2005). Improving work life quality. Ontario: Long woods publishing.
- Yamane, T. (1967). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.
- Walton. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Loues E.Davis and Albert B.Cherns (eds.). The Quality of Working Life. New York: Free Press.