

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิภาวดี ศรสาย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2563

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิภาวดี ศรีสาย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE MANAGEMENT OF THE LIFE INSURANCE AGENT TEAM
IN PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

WIPAWADEE SORNSAY

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

December 2020

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อนักศึกษา นางวิภาวดี ศรสาย
รหัสนักศึกษา 76177065
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.กิติมา ทามาลี
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการ
ดร.กิติมา ทามาลี กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญาพัชญ์ นาคภิบาล กรรมการ
วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 15 ตุลาคม 2563 ภาคเรียนที่ 2/2563

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
ธันวาคม พ.ศ. 2563

วิภาวดี ศรสาข. (2564). การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
123 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิตติมา ทามาลี.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน และการบริหารทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต 2) เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบ
การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
ความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ
แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบแอลเอสดี และสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสาร
อย่างเปิดเผย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ส่วนการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรมพนักงาน
และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศ อายุ สถานภาพ
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของทีมงานแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3)
ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 4) ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับ
การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์
ทางบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

คณะ.....วิทยาการจัดการ.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2563.....

Wipawadee Sornsay. (2021). **Management of the Life Insurance Agent Team in Phranakhon Si**

Ayutthaya Province. An Independent Study for the Master of Business Administration in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 123 pp. Advisor: Kitima Tamalee, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study factors resulting in the success of the life insurance agent team as well as the team management, 2) to compare the success of the team classified by personal factors, 3) to compare the team management of life insurance agents classified by personal factors, and 4) to study the relationship between the success factors and the team management. Selected by stratified sampling, the sample consisted of 400 life insurance agents in Phranakhon Si Ayutthaya province. The research instrument applied in this study was a questionnaire with a reliability coefficient of 0.92. The statistical tools used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, LSD test, and Pearson's correlation coefficient.

The results revealed that 1) as a whole, the success factors of the life insurance agent team in Phranakhon Si Ayutthaya province were found at a high level. When separately considered, the aspect with the highest mean was open communication, while that with the lowest one was mutual decision. Furthermore, the overall team management of the agents was found at a high level; the aspect with the highest mean was staff training, whereas that with the lowest one was staff recruitment and selection. 2) Life insurance agents with difference in gender, age and marital status had different opinions on the team's success factors at a statistically significant level of .05. 3) The agents with difference in educational level and average monthly income had different opinions on the management of life insurance agent team at a statistically significant level of .05. 4) The success factors had a positive relationship with the team management of life insurance agents, both overall and individually, at a relatively high level.

Faculty Management Science Student's signature Wipawadee Sornsay

Field of Study Business Administration Advisor's signature Kitima Tamalee

Academic year 2020

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคล และหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.กิตติมา ทามาลี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่แบบสอบถามจนเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงานตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร ตัวแทนประกันชีวิต ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การศึกษาการค้นคว้าอิสระนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ตามแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจ ให้เสมอมา และขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจด้วยดีเสมอมา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

วิภาวดี ศรสาย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประกันชีวิต.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมงาน.....	12
ความหมายของทีม.....	12
ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม.....	14
ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม.....	15
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน.....	24
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	24
แนวคิดการบริหารทีมงาน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 42
	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 44
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 44
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 46
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา..... 47
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 48
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 53
	ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 59
	ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 73
	ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับ การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... 89
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 92
	สรุปผลการวิจัย..... 92
	อภิปรายผล..... 93
	ข้อเสนอแนะ..... 94
	บรรณานุกรม..... 97

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ใน การทำวิทยานิพนธ์.....	103
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	108
ภาคผนวก ค การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	116
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	122

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน.....	23
2 การสังเคราะห์การบริหารทีมงานขาย.....	35
3 จำนวนประชากร.....	41
4 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	47
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม.....	48
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและ เป้าหมายของงาน.....	49
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ.....	50
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตัดสินใจร่วมกัน.....	51
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย.....	52
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่.....	53
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม.....	54
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก.....	55
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม.....	56
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ.....	58
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล.....	59
17 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	60
18 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	61
19 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	62
20 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	63
21 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	63
22 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	64
23 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
24 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
25 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	68
27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	69
28 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	70
29 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	71
30 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตัดสินใจร่วมกัน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	72
31 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	73
32 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	74
33 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	75
34 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ จำแนกตาม อายุ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	76
35 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ จำแนกตาม อายุ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	78
37 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตาม สถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	79
38 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล จำแนกตาม สถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD.....	80
39 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
40 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS.....	82
41 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS.....	83
42 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS.....	83
43 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS.....	84
44 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
45 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD.....	87
47 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD.....	88
48 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD.....	89
49 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทน ประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	90

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
---	---------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันถือเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจในยุคที่มีความรุนแรงทางการแข่งขัน ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายการแข่งขันที่ชัดเจนจะช่วยสร้างขีดความสามารถ และรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง เนื่องจากการกำหนดนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานในอนาคตที่ชัดเจนทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (รัฐนันท์ พงศ์วิทธิธิธร และสุรัชย์ อุดมอ่าง, 2554, หน้า 60) ในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันในทุกด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา และด้านธุรกิจการค้า เป็นต้น จึงทำให้ทุกองค์กรหันมาสนใจในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านให้สอดคล้องกัน เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกัน เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมาย และความพึงพอใจ การทำงานเป็นทีมจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นองค์กร หรือหน่วยงานที่สามารถสร้างทีม พัฒนาทีมให้ทำงานร่วมกันได้ ก็จะทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว (สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2554, เว็บไซต์)

การบริหารทีมงานต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานให้มีคุณภาพ และจิตสำนึกในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สามารถทำงานได้รวดเร็ว องค์กรจะยิ่งได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้มากขึ้น โดยสมาชิกในทีมมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย โดยที่การทำงานเป็นทีมที่ดี บุคคลในทีมจะต้องทำงานร่วมกัน โดยทุกคนในทีมจะต้องทุ่มความคิด ทุ่มแรงกาย เพื่องานหรือเพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่าเป็นผลงานของตนเพียงคนเดียว แต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม และทีมที่ดีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน มีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรักความสามัคคี กันในทีม จนเมื่อทีมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผลประโยชน์ที่ทีม และองค์กรจะได้รับก็คือ การทำงานจะมีผลอย่างมากมายมหาศาล ผลงานที่เกิดขึ้นจะมีมากมาย ช่วยลดต้นทุนในการทำงาน ผลงานมีคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ การทำงานเป็นทีมที่ดีมักมีองค์ประกอบของทีม ทั้งในเรื่องของวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน มีระบบบริหารหรือการ

จัดการทีมที่ดี มีสมาชิกที่มีคุณภาพมีความสามารถในการทำงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพมีภาวะผู้นำที่ดี (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2554, เว็บไซต์) การทำงานเป็นทีมเปรียบเสมือนการเล่นกีฬา ถ้าสามารถเล่นเป็นทีมได้ดีที่สุดเท่าใดโอกาสจะชนะก็มีมากเท่านั้น และไม่เคยปรากฏว่ามีองค์กรใดสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยปราศจากทีมงานที่ดี ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงหมายถึงการประสานงานที่ดีและสามารถผสมกลมกลืนกันอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน จะมีอยู่ 2 หลักที่สมควรนำไปถือปฏิบัติ คือ การทำงานเป็นทีม (Team work) และน้ำใจทีม (Team spirit) (เสนีย์ แดงวัง, 2553, เว็บไซต์)

การบริหารทีมงานของบริษัทประกันชีวิต จะเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุม เนื่องจากปัจจัยสนับสนุนหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านประชากรศาสตร์ที่แสดงให้เห็นแนวโน้มของสังคมที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าวิถีชีวิต (Lifestyle) ของผู้คนเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย ดังนั้นกลยุทธ์ของบริษัทจึงมุ่งเน้นการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำตลาด ให้บริการและเป็นเครื่องมือให้ฝ่ายขายผ่านโครงการ DNA เช่น การส่งผ่านใบคำขอประกันและเอกสารต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งโครงการ Social media for sale ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าผ่านโลกออนไลน์ ซึ่งอาชีพตัวแทน/นายหน้าประกันเป็นอาชีพที่ไม่มีขีดจำกัดในเรื่องรายได้ ไม่ต้องลงทุน สามารถบริหารงานได้ด้วยตนเอง ทำงานได้ตลอดชีพ ซึ่งตัวแทนจะมีลักษณะ คือ มีความมุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร ต้องการประสบความสำเร็จ มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา ชอบการทำงานที่เป็นอิสระ รักงานบริการและงานขาย และต้องการผลตอบแทนที่คุ้มค่า สามารถสร้างรายได้ตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทางบริษัทประกันชีวิต จึงได้มีการจัดสัมมนาผู้บริหารตัวแทนทั่วประเทศประจำปี เพื่อเพิ่มศักยภาพ พร้อมทั้งสร้างความแข็งแกร่งในด้านทฤษฎี และการปฏิบัติแก่ผู้บริหารตัวแทนให้มีความพร้อมอยู่เสมอ ตามความถนัด ทั้งเกี่ยวกับทักษะความเป็นมืออาชีพในด้านการขาย และความรู้ความชำนาญในการบริหารทีมงานให้เกิดประสิทธิผล โดยเฉพาะหลักการทำงานที่สำคัญที่จะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จในวิชาชีพเป็นการกระตุ้นให้ผู้บริหารตัวแทนเกิดความเข้าใจในการขายและการบริหาร ทั้งการทำงานแบบเดี่ยวและแบบทีม และสามารถเร่งสร้างผลงานยอดขายให้บรรลุเป้าหมายต่อไป ดังนั้นการทำงานเป็นทีม จึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับตัวแทนประกันชีวิต หากตัวแทนแบ่งแยกการทำงานโดยไม่ประสานสัมพันธ์กัน ไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งในการทำงานร่วมกันนั้นปัญหาหลักที่เห็นได้ชัด คือ ปัญหาเรื่องการสื่อสาร และการประสานงานระหว่างหัวหน้าทีมกับตัวแทนขาย ตัวแทนขายจะอยู่รวมกันในองค์กร และจะประสบผลสำเร็จในการขายนั้น ตัวแทนขายจะต้องขยัน

ข้อสำคัญ หาประสบการณ์ใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้การขายประกันบรรลุตามเป้าหมาย นอกจากนี้หัวหน้าทีมขายจะต้องขายประกันไปพร้อมกับการบริหารทีมงานของตนเองเพื่อรักษายอดขายไม่ให้ลดลงจากผลงานที่ทำได้ในแต่ละเดือน ซึ่งเทคนิคการขายและการบริหารทีมงานขายของหัวหน้าทีมขายแต่ละคนจะนำมาซึ่งการรักษายอดขาย

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การบริหารทีมงานให้อยู่ในสายงานได้อย่างมีความสุข และสามารถดำเนินงานธุรกิจได้อย่างมั่นคงและมีเทคนิคการบริหารทีมงานขายที่ดี เพื่อความภาคภูมิใจในสายงาน และความสงบสุขด้านฐานะทางการเงิน รวมทั้งสร้างความรู้ให้กับผู้ที่ก้าวเป็นตัวแทน และผู้บริหารทีมขายให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน และการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน กับการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 105,273 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562, เว็บไซต์)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง

กรณีทราบจำนวนประชากร ของยามาเน (Yamane, 1973, p.125) ที่กำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1.2 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน 2) ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ 3) ด้านการตัดสินใจร่วมกัน 4) ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และ 5) ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทและหน้าที่

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) ด้านการสรรหาและการคัดเลือก 2) ด้านการฝึกอบรม 3) ด้านการกำกับ 4) ด้านการจูงใจ และ 5) ด้านการประเมินผล

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

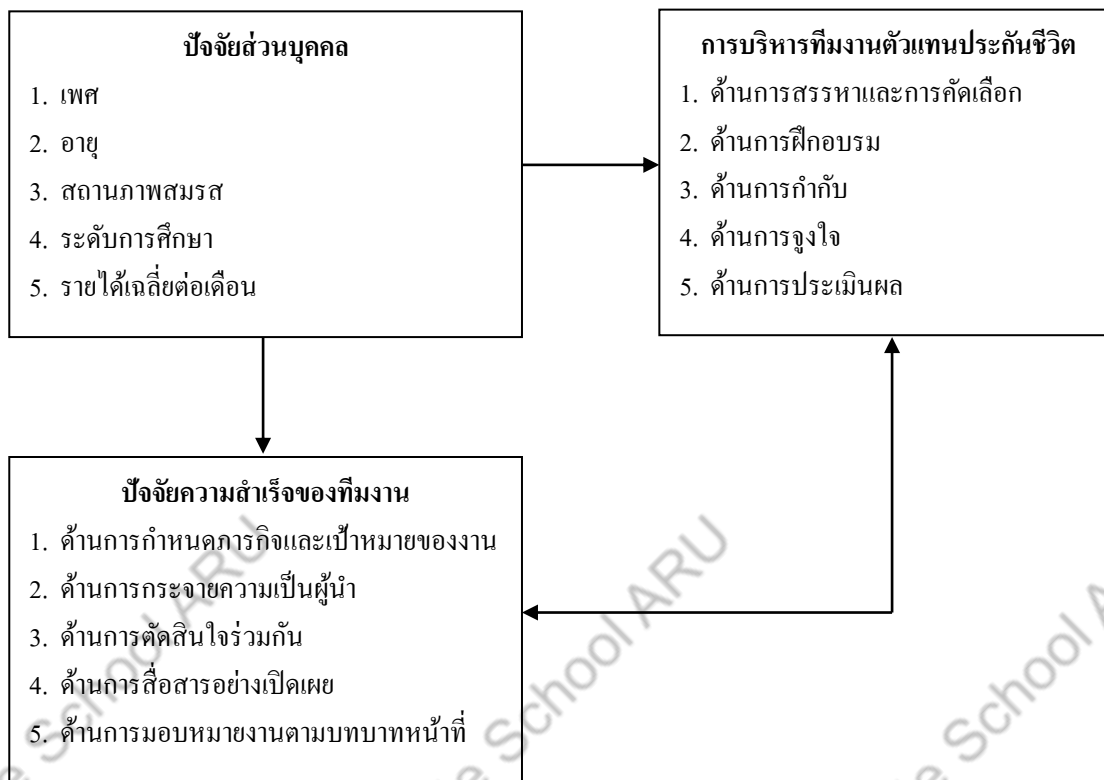
การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการสำรวจตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน และการบริหารทีมงานของ เซนเก และคณะ (Senge, et. al., 2007, pp.471 - 488) และนิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 12) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวแทน หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำรูปแบบกรมธรรม์เป็นทั้งตัวแทนของบริษัทและเป็นตัวแทนของผู้ถือกรมธรรม์ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

ทีมงาน หมายถึง ทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน หมายถึง การกำหนดภารกิจและเป้าหมาย การกระจายความเป็นผู้นำ การตัดสินใจร่วมกัน การสื่อสารอย่างเปิดเผย และการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายเป็นการแปรรูปภารกิจให้อยู่ในรูปของจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน และเฉพาะเจาะจง โดยที่วิสัยทัศน์ ทิศทาง และภารกิจขององค์กรจะถูกถ่ายทอดเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานที่สามารถวัดได้ (Measurable)

ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ หมายถึง สถานการณ์หรือบริบทขององค์กรที่มีผู้นำหลายคน (Multiple leaders) ที่ต่างหมุนเวียนเข้ามารับบทบาทความเป็นผู้นำ ในส่วนงานที่ตนถนัด หรือมีความสนใจเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นแนวคิดเหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม

ด้านการตัดสินใจร่วมกัน หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหาร หรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม

ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย หมายถึง เครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับบริหารมีส่วนในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้

ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ หมายถึง ผู้บังคับบัญชากำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ โดยให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) และอำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติ

การบริหารทีมงาน หมายถึง กระบวนการสรรหา การจัดพนักงาน การฝึกอบรม การกำกับตัวแทน การจูงใจให้สามารถสร้างงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินผลตัวแทน มีรายละเอียดดังนี้

การสรรหาและคัดเลือก หมายถึง การหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นตัวแทนประกันชีวิต และความสามารถที่จะขายประกันชีวิตให้ได้ตามเป้าหมายหรือผลกำไรตามที่กิจการมุ่งหวังไว้

ด้านการฝึกอบรมตัวแทนขาย หมายถึง กิจกรรมการฝึกสอน การชี้แจง และการสอนให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้ตัวแทนขายมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พฤติกรรมหรือให้มีความชำนาญในการขายมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

ด้านการกำกับตัวแทน หมายถึง การกำกับตัวแทนขายประกันชีวิต การที่ผู้บริหารงานขายหรือบุคคลที่กิจการแต่งตั้งขึ้นให้ติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของตัวแทนขายโดยให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำแก่ตัวแทนขายและเป็นเครื่องมือในการติดตาม ตรวจสอบผลงานของตัวแทนขาย เพื่อกระตุ้นให้ตัวแทนขายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ด้านการจูงใจ หมายถึง การจูงใจตัวแทนประกันชีวิต การก่อให้เกิดแรงขับภายในเพื่อให้ตัวแทนขายเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่โดยมีรางวัลเป็นสิ่งล่อใจ

ด้านการประเมินผล หมายถึง การนำผลงานของตัวแทนขายที่ทำได้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนดมาให้ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยมาตรฐานหรือเกณฑ์นี้ต้องเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของทีมงานและการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประกอบการพัฒนาเสริมสร้างการบริหารทีมงานสำหรับตัวแทนขายประกันชีวิตและจูงใจตัวแทนให้มีความมุ่งมั่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตของแต่ละองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประกันชีวิต
2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
 - 2.1 ความหมายของทีม
 - 2.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม
 - 2.3 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน
 - 3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
 - 3.2 แนวคิดการบริหารทีมงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิตมีข้อแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ คือ การให้บริการของบริษัทประกันชีวิตต่อประชาชนนั้นเป็น การให้บริการในระยะยาว เมื่อบริษัทประกันชีวิตรับเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้ว ถือว่ามีหนี้สิน และภาระผูกพันต่อผู้เอาประกันภัย ดังนั้นความมั่นคงของบริษัทประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อประชาชน ถ้าบริษัทประกันชีวิตต้องเลิกกิจการลงกลางคัน ผู้เอาประกันภัยจำนวนมากจะต้องได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากไม่ได้ รับความคุ้มครองตามที่คาดหวังไว้ ทั้ง ๆ ที่ได้ชำระเบี้ยประกันภัยไปแล้ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดตั้งกองทุนประกันชีวิตขึ้น เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ หรือผู้เอาประกันภัย ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีที่บริษัทถูก เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต และเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ และจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจากภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง ซื่อสัตย์ และยุติธรรม เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ประชาชน และประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2556, หน้า 2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตสำหรับตัวแทนประกันชีวิต มีกฎหมายหลัก ๆ ที่ควรจะทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) ประมวลกฎหมายแพ่งและ

พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และ 4) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2556 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

รูปแบบของสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 889 บัญญัติว่า “ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้จำนวนเงินยืมอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลคนหนึ่ง” จากบทบัญญัติของกฎหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สัญญาประกันชีวิตอาจกระทำกันได้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบซึ่งอาศัยความทรงชีพของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน และ 2) รูปแบบซึ่งอาศัยความมรณะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน โดยสัญญาประกันชีวิตทั้งแบบแรกและแบบที่สองอยู่ที่ความประสงค์ที่จะเลือกความคุ้มครองในรูปแบบใด รูปแบบหนึ่ง หรือทั้งสองรูปแบบก็ได้

การกำกับดูแลตัวแทนประกันชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2556, หน้า 5) มีดังนี้

1. ห้ามตัวแทนประกันชีวิตนำข้อความหรือภาพโฆษณา หรือหนังสือชักชวนที่ไม่ได้รับความเห็นชอบ จากบริษัทไปใช้ในการชักชวนให้บุคคลอื่นมาทำสัญญาประกันชีวิต (ตามมาตรา 30/1 วรรคสอง)

2. ในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิต ต้องไม่แสดง ข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง แต่ทั้งนี้กรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่ปฏิบัติก็ไม่ใช่เหตุ ให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ และผู้ที่เกี่ยวข้องเสื่อมสิทธิ (ตามมาตรา 70/2)

3. ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของผู้รับประกันภัย โดยตัวแทนประกันชีวิตจะต้องออกเอกสารแสดง การรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของผู้รับประกันภัย

4. ห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตชักชวน แนะนำหรือกระทำความด้วยประการใด ๆ เพื่อให้บุคคลทำสัญญา ประกันชีวิตกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ หรือบุคคลใด ๆ ที่ไม่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกัน ชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (มาตรา 83 วรรคหนึ่ง)

แนวทางการขายประกันชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2556, หน้า 7 - 8) มีดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่จะเรียกตนเองว่า “นักขาย” และนักขายผู้ประสบความสำเร็จในระดับโลกนั้น ส่วนใหญ่มีความเข้าใจทั้งศาสตร์เกี่ยวกับสินค้าและศิลป์ที่เกี่ยวข้องกับจิตมนุษย์ รวมกันเป็นศาสตร์แห่งการขาย ซึ่ง ประกอบด้วยกฎเกณฑ์และขั้นตอนของกระบวนการขาย ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนเหล่านี้จะเป็นพื้นฐาน สามารถต่อยอดธุรกิจได้ รวมถึงสามารถหารายได้เพิ่มมากขึ้น

2. กระบวนการขายประกันชีวิต

2.1 การขายประกันชีวิตต้องเข้าใจกระบวนการขาย แต่กระบวนการขายก็มีพื้นฐานมาจากการตัดสินใจซื้อที่มีขั้นตอน ดังนั้นก่อนจะทำการขายจึงต้องเข้าใจกระบวนการซื้อก่อน ซึ่งมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ตระหนักถึงปัญหา (ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง) ระบุให้ถูกต้องว่ามันคืออะไร และ ผลกระทบจากปัญหานั้น มากน้อยเพียงใด อย่างไร

2.1.2 ประเมินจะหาทางออก

2.1.3 ตัดสินใจเลือกทางออกที่ดีที่สุด

2.1.4 ตัดสินใจซื้อ

2.1.5 ส่งมอบสินค้า กระบวนการซื้อเป็นสิ่งที่ต้องใช้ทุกครั้งในกระบวนการขาย ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขนม เสื้อผ้า รถยนต์ นักขายต้องทำให้เข้าใจและนำไปใช้อย่างสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันชีวิตต้องเข้าใจกระบวนการซื้อของคน เพื่อพัฒนากระบวนการขายที่ตอบสนองความต้องการของคนซื้ออย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

2.2 กระบวนการขาย คือ ศิลปะของการค้นหาความต้องการของผู้ซื้อในกระบวนการซื้อ และตอบสนองต่อความต้องการ ด้วยสินค้าและบริการที่เหมาะสม โดยผู้ขายต้องมีความสามารถในการสื่อสาร โน้มน้าว ให้ลูกค้าตัดสินใจทันที สถาบัน LIMRA (Life insurance marketing & research association) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2459 มี เครือข่ายบริษัทสมาชิกเกือบ 1,100 บริษัท ใน 86 ประเทศ ซึ่งถือเป็นแหล่งความรู้ที่เชื่อถือได้ในธุรกิจประกันชีวิต ได้สอนกิจกรรมการขายประกันชีวิต (Insurance sales activities) ไว้ถึง 10 ขั้นตอนแบบสมบูรณ์ โดยในบางขั้นตอนตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติตามประกาศของ คปภ. ต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ของตนเองให้ถูกต้อง และยังเป็นการ ส่งเสริมธุรกิจในระยะยาวด้วย ลิขสิทธิ์ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ห้ามนำไปใช้ในการแสวงหากำไรทางการค้า แนวทางปฏิบัติในการขาย การจัดการลูกค้า และการให้คำแนะนำด้านประกันชีวิต

2.3 การรู้จักและการสร้างความสัมพันธ์ เมื่อตัวแทนประกันชีวิตได้เลือกตลาดเป้าหมาย (Target market) แล้ว ขั้นตอนการหาเป้าหมายเพื่อขาย และสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลของผู้

มุ่งหวังเป็นเรื่องที่สำคัญ ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องรู้จักลูกค้าในตลาด โดยรู้ว่าคนเหล่านั้นเป็นใคร เขาคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร ใช้ชีวิตอย่างไร มีค่านิยมในการดำเนินชีวิตอย่างไร มีค่านิยมอะไรที่ใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิต มีความสนใจอะไร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างไร มีทัศนคติอย่างไร โลกทัศน์เป็นอย่างไร ความทะเยอทะยานเป็นอย่างไร ความต้องการและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม การซื้อ การใช้สินค้าคืออะไร ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้มุ่งหวังที่ ตัวแทนประกันชีวิตควรรู้อย่างลึกซึ้งนั้น จะประกอบไปด้วยข้อมูลในประเด็นดังต่อไปนี้

2.3.1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้ว่าผู้มุ่งหวังเป็นใคร เป็นข้อมูลเบื้องต้น ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ ฐานะทางการเงิน การสมรส ขนาดครอบครัว ศาสนา ที่อยู่อาศัย ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์นี้ ทำให้รู้ว่าผู้มุ่งหวังกลุ่มเป้าหมายนั้นเป็นใครเท่านั้น แต่ยังไม่รู้ว่า พวกเขาดำเนินชีวิตอย่างไร มีความต้องการอะไร จึงต้องสนใจที่จะเรียนรู้ข้อมูลอื่นด้วย

2.3.2 ข้อมูลด้านจิตวิทยา เป็นข้อมูลทางด้านสภาพจิตใจของผู้มุ่งหวังที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของผู้มุ่งหวัง ได้แก่ ความต้องการ ความปรารถนา แรงจูงใจ ทัศนคติ การรับรู้ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันภายใน ที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการซื้อและการใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะเข้าใจว่าสิ่งที่เป็นอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคที่อยู่ภายในตัวของผู้มุ่งหวังคืออะไร

2.3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของผู้มุ่งหวัง เป็นข้อมูลที่วัดด้วยรูปแบบในการดำเนินชีวิต ค่านิยม และความทะเยอทะยานของผู้มุ่งหวัง ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่ผู้มุ่งหวังทำสิ่งที่สนใจ และความคิดเห็นของผู้มุ่งหวังที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

2.3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้มุ่งหวัง เพื่อที่จะรู้ว่าเขาเข้าถึงผู้มุ่งหวังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างไร ประกอบไปด้วยเวลาที่ใช้ในการบริโภคสื่อ การเลือกบริโภคสื่อ ชอบอ่านหนังสือพิมพ์อะไร ชอบอ่านเรื่องราวอะไร ชอบฟังรายการวิทยุอะไร ชอบผู้จัดรายการคนไหน ชอบดูรายการโทรทัศน์อะไร ชอบพิธีกรคนไหน ชอบผู้อ่านข่าว คนใด ชอบดาราคนไหน ความรู้ทั้งหมดนี้จะทำให้เข้าถึงผู้มุ่งหวังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อที่จะเรียนรู้ปัจจัยภายนอกที่มีต่อพฤติกรรม การบริโภค ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ทั้งวัฒนธรรมระดับชาติ วัฒนธรรมย่อยของกลุ่มต่าง ๆ เรื่องของ ความสัมพันธ์ทางครอบครัว เรื่องของกลุ่มอ้างอิงที่ผู้มุ่งหวังต้องการอยากจะเป็นหรืออยากที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มชนชั้นทางสังคมของผู้มุ่งหวัง และบรรทัดฐานทางพฤติกรรมของกลุ่มอ้างอิงและชนชั้นทางสังคม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ธุรกิจประกันชีวิตมีข้อแตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ คือ การให้บริการที่เป็นระยะยาว ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ต้องมีความเข้าใจทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งประกอบไป

ด้วยกฎเกณฑ์ ขั้นตอนของกระบวนการขาย ความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนจะเป็นพื้นฐานสามารถต่อยอดธุรกิจได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทีมงานไว้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความหมายของทีม

มีผู้ให้ความหมายของทีมไว้ ดังนี้

ทองประเสริฐ ใจตรง (2553, หน้า 26 - 28) กล่าวว่า ทีมงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหลายลักษณะแต่ความหมายหลาย ๆ ความหมายจะเน้นความสำคัญอยู่ที่กลุ่มของบุคคลที่จะร่วมในกิจกรรมมีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน มีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ตามพจนานุกรมไทยได้ให้ความหมายทีมงานไว้ดังนี้ ทีมงาน (Team work) หมายถึง ที่รวมกำลังกันทั้งคณะ

ไพโรจน์ บาลัน (2553, หน้า 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทีม คือกลุ่มคนที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำงานร่วมกัน หรือกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน หรือกลุ่มคนที่ทำงานคล้ายคลึงกัน หรือกลุ่มคนที่ขึ้นตรงกับผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

รัตกัณฑ์ ฤทธิ์เจริญ (2553, หน้า 25) ได้กล่าวว่า ทีม หมายถึง การที่มีกลุ่มคนมาทำงานร่วมกันตามความรู้ความสามารถความถนัดที่หลากหลาย โดยเน้นการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2553, หน้า 142) ได้แสดงทรรศนะว่า ทีมงานนั้นกินความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเฉย ๆ เพราะทีมงานจะรวมไปถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจในกลุ่มการใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการผสมผสานสมาชิกของกลุ่มซึ่งจะมีผลอย่างมากต่อการทำงานร่วมกันเป้าหมายของการสร้างทีมงานจึงเป็นการสร้างทีมงานที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวา แทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักรและการประสานการทำงานของสมาชิกทุกคนให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันจากความหมายต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลรวมตัวกันเพื่อทำงานร่วมกันโดยที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเดียวกัน และมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมีการติดต่อสื่อสารกันมีการประสานงานกันและมีการวางแผนและการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุนันทา เลานันท์ (2554, หน้า 62) ได้สรุปความหมายของทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น โดยองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของทีมงาน มีดังนี้

1. ต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
3. บุคคลในกลุ่มต้องสัมพันธ์ต่อกันในการปฏิบัติงาน
4. บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
5. บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเองเป็นสมาชิกของทีมงาน
6. บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
7. บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
8. บุคคลในกลุ่มมีความสนใจที่จะทำงานร่วมกัน
9. บุคคลในกลุ่มมีความยืดหยุ่นที่จะทำงานและผลิตผลงานคุณภาพสูง
10. บุคคลในกลุ่มพร้อมจะเผชิญปัญหาร่วมกัน

สุริพร พึ่งพุทธคุณ (2555, หน้า 18 - 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่คนกลุ่มหนึ่งทำงานอยู่ด้วยกันในสถานที่แห่งเดียวกันเป็นการทำงาน ในรูปแบบของ ทีม ซึ่งอันที่จริงแล้วการทำงานร่วมกันในลักษณะดังกล่าวนี้เป็นลักษณะของการทำงานเป็นกลุ่ม (Work group) มากกว่าซึ่งเป็นวิธีการทำงานที่ผู้จัดการหรือหัวหน้าเป็นผู้กำกับควบคุมการทำงานของ สมาชิกแต่ละคนในกลุ่ม

ฉันทิพนธ์ เจริญนันทน์ (2556, หน้า 62) ให้ความหมายว่า ทีมงาน คือ กลุ่มคนที่ต้องมา ทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวกันที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความ ผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงาน ร่วมกันจนประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ในทางปฏิบัติทีมงานอาจมีขนาด ใหญ่หรือเล็กก็ได้ แต่ส่วนมากแล้วจะประกอบด้วยหัวหน้าทีม ที่อาจจะมาจากหน่วยงานต่าง ๆ กัน แต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องและประสานกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมาย สูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

อนุพงศ์ ธรณินทร์ (2557, หน้า 23 - 25) อธิบายว่า ทีมที่ยิ่งใหญ่ไม่ได้เป็นเพียงแค่กลุ่ม ของคนที่มีเป้าหมายเดียวกัน แต่ทีมที่ยิ่งใหญ่คือกลุ่มที่มุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริงนั้น จะให้ความสำคัญต่อภารกิจเป็นอันดับแรก ความ ต้องการของทีมเป็นอันดับสอง และความต้องการส่วนตัวเป็นอันดับสาม ซึ่งการทำงานเป็นทีมที่ดี ได้นั้น ผู้ทําวิจัยสรุปได้ว่าควรมีปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ทุกคนในทีมต้องสนใจภารกิจของทีมอย่างแท้จริง และต้องใส่ใจกับความเป็นอยู่ของสมาชิกทีมอื่น ๆ

2. จะต้องสามารถแบ่งปันความเข้าใจกันได้
3. สรุปลงให้สั้น เข้าประเด็น
4. ถามซ้ำและให้อีกฝ่ายซ้ำกลับมา
5. กำหนดกฎเกณฑ์ร่วมกัน
6. หาประเด็นที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทีม
7. ทุกคนต้องมีส่วนร่วม
8. คุยถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ในหลายกรณี
9. ทักษะที่ตัดสินใจ เขียนมันออกมา
10. หากมีใครทำผิดกฎ ต้องเรียกตรวจสอบ
11. บอกสิ่งที่ผิดพลาดให้ชัดเจน และเสนอความช่วยเหลือ

จอห์นสัน และ จอห์นสัน (Johnson & Johnson, 1991, p.435) ได้อธิบายว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ทำงานในรูปแบบทีมเดียวกันโดยทีมจะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกัน ช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ความหมายของทีมและการสร้างทีมงาน ในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทุกคนในองค์กรต้องรู้สึกว่าคุณอยู่ในทีมเดียวกันและร่วมแรงร่วมใจให้ประสบผลสำเร็จร่วมกัน ผู้บริหารจึงต้องสร้างทีมงานขึ้นในองค์กรและกระตุ้นให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในฐานะส่วนหนึ่งของทีม

2.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

มีนักวิชาการกล่าวถึง ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง และจิรัช ใจเปี่ยม (2552, หน้า 57) ให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ว่า

1. งานบางชนิดไม่สามารถทำให้สำเร็จ ด้วยคนเพียงคนเดียวได้
2. หน่วยงานมีงานเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องระดมกำลังคนเพื่อทำงานให้สำเร็จทันตามกำหนดเวลา
3. งานที่ต้องทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถจากบุคลากรที่หลากหลาย
4. งานบางงาน เป็นงานที่หลาย ๆ หน่วยงานต้องรับผิดชอบร่วมกัน

5. งานบางงาน เป็นงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์

6. หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเนื่องจากทีมงานมีวิธีการหรือแนวทางหลากหลายในการแก้ปัญหา

7. การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้มีการพัฒนาการเรียนรู้ และการอภิปรายแนวคิดต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง การได้มีโอกาสอภิปรายในเรื่องที่เป็นปัญหากับทีมจะทำให้เราเกิดการเรียนรู้และพัฒนาแนวคิดของตนเองและของทีมได้อย่างกว้างขวาง

8. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการตัดสินใจของทีมเพิ่มมากขึ้น เพราะสมาชิกได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ซึ่งสร้างความรู้สึกร่วมกัน และความรับผิดชอบต่อแนวทางอันเกิดจากการตัดสินใจนั้น เนื่องจากตนได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดแนวทางนั้น ๆ ขึ้น

มัลลิกา วิชชุกรองครัต (2553, หน้า 11) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กรที่ต้องอาศัยความทุ่มเท ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ของผู้ปฏิบัติงาน และมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงองค์กร จะต้องปรับปรุงอย่างรวดเร็วเพื่อการแข่งขัน เพื่อส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้า

ลำเทียน เผ่าอาจ (2559, หน้า 22) สรุปไว้ว่า การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญ คือ การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานต้องมีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเพื่อนมนุษย์ ส่งเสริมและพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้สมาชิกและทีมมีศักยภาพและมีความพร้อมในการทำงานทีมที่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบด้วยความสามารถพิเศษ (Talent) ความรู้ (Knowledge) การมีอิทธิพลต่อความคิดของคนในองค์กร ประสบการณ์ และความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานในเชิงเทคนิคที่จำเป็นสำหรับการทำงานของทีม ความสำคัญของการรวมตัวกันเพื่อทำงานเป็นทีมความรู้ความสามารถ และศักยภาพในตัวบุคคลมีขอบเขตที่จำกัด จึงต้องมารวมกลุ่มกัน เพื่อนำจุดดี จุดด้อย ความรู้และความสามารถที่แตกต่างกันเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เพื่อประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญกับการทำงานในองค์กร เนื่องจาก งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว งานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ต้องการความร่วมมือ จากทุกฝ่าย และการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น

2.3 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม

มีผู้กล่าวถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมไว้ ดังนี้

นุชนาฏ จันทรา (2552, หน้า 30) กล่าวว่า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ทีมงานประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1. บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความเป็นกันเองทุกคนในทีมช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง

2. ความไว้วางใจกัน คือ หัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากหากทุกคนในทีมมีความไว้วางใจแก่กันและกัน สามารถสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อกันและกันจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ

3. การมอบหมายงานอย่างชัดเจน โดยที่ทุกคนในทีมเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีม

4. บทบาท ทุกคนในทีมแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้และเข้าใจในบทบาทที่มีความสำคัญ

5. วิธีการทำงานสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาคือ

5.1 การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนและทุกคนกล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2 การตัดสินใจร่วมกันส่วนร่วม

5.3 ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ควรส่งเสริมให้ทุกคนได้มีโอกาสแสวงหาความเป็นผู้นำในด้านความคิดเห็น

5.4 กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสสมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน

6. การสื่อสารที่เปิดเผย (Open communication) ไม่เสแสร้งในการแสดงออกถึงความคิดเห็นและความรู้สึก การเข้าใจในเนื้อหาสาระของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกันและเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเราเป็นตัวเขา รู้จักยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะที่เขาเป็น ให้เกียรติและเคารพในคุณค่าของบุคคล มีความเป็นมิตรต่อผู้อื่น เชื่อมมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน (Clear roles and work) บทบาทในที่นี้ไม่จำกัดเฉพาะภารกิจของงานเท่านั้นแต่จะรวมถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่องานนั้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาทเพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายได้มีความเข้าใจตรงกัน

8. ภาวะผู้นำร่วม (Assignments) ภาวะผู้นำของทีมงานจะไม่จำกัดอยู่เฉพาะผู้นำที่เป็นทางการเท่านั้นแต่ทุกคนจะต้องมีภาวะผู้นำร่วมกล่าวคือสมาชิกจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงานและพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงานซึ่งพฤติกรรมทั้งสองด้านจะให้การดำเนินงานของทีมประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ความสัมพันธ์กับภายนอก (External relations) สมาชิกต้องการความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก เพราะบุคคลภายนอกจะให้ข้อมูลย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้กับทีมงานนอกจากนี้ยังเป็นแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร และการประชาสัมพันธ์ สมาชิกทีมงานสามารถช่วยทีมงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภายนอกได้โดยปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสายงานให้สมบูรณ์ และให้เกียรติและยกย่องความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ

10. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย (Style diversity) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยสมาชิกของทีมงานที่มีความสามารถหรือมีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปอย่างน้อย 4 รูปแบบคือ สมาชิกที่ยึดการทำงานเป็นหลัก สมาชิกที่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก สมาชิกที่เน้นกระบวนการเป็นหลักและสมาชิกที่มุ่งวิธีการเป็นหลัก จุดเน้นที่หลากหลายช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของทีม

11. การประเมินผลตนเอง (Self assessment) เป็นการตรวจสอบว่า ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดและมีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของงาน อาจดำเนินการโดยแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ เป้าหมายหลักเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และแสวงหาแนวทางปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และจากการศึกษาลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ธีระ รุณเจริญ (2553, หน้า 221) ได้กล่าวว่า ทีมงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ความสำเร็จมีองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสมาชิกในกลุ่ม

1.1 สมาชิกในทีมควรมีคุณสมบัติอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้

1.1.1 มีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงาน ถึงความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน ทัศนคติและเชื่อตรงต่อกัน ยึดมั่นในอุดมการณ์กลุ่ม ยอมรับวัตถุประสงค์ที่ได้ช่วยกันกำหนดไว้

1.1.2 มีทักษะในการทำงาน นั่นคือ เชื่อในความสามารถของเพื่อนสมาชิกด้วยกันและพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.1.3 มีความร่วมมือและประสานกันอย่างดี หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างสมาชิกด้วยความยินดี มีความรู้สึกว่าคุณทุกคนในกลุ่มมีความสำคัญยอมรับกันและกัน

1.1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ มีความไว้วางใจที่จะตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคคลอื่นในกลุ่ม พยายามปรับค่านิยมให้กลมกลืน มีความไว้นื้อเชื่อใจกันและกันและพยายามเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลอื่น

2. องค์ประกอบด้านผู้นำกลุ่ม

2.1 ผู้นำทีมงานต้องมีคุณสมบัติของผู้นำที่ดี อดทน ตั้งใจจริง ไม่หุนหันุนใจในความล่าช้า พยายามให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง ไม่บังคับกลุ่มในการตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้เป็นผู้นำบ้าง ที่สำคัญคือมีความสามารถชักจูงสมาชิกเกิดความร่วมมือ

2.2 ผู้นำทีมสามารถจัดการความขัดแย้งของกลุ่ม และผู้นำที่ดีจะต้องรู้จักใช้ความขัดแย้งในกลุ่มไปในทางสร้างเสริมได้

2.3 ผู้นำต้องเอาใจใส่กลุ่ม เพิ่มพูนความรู้ให้แก่สมาชิกมีความเชื่อมั่นที่จะทำงาน

2.4 ผู้นำต้องมีเทคนิคในการจูงใจสมาชิก

2.5 ผู้นำต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมของสมาชิกในแต่ละคน

2.6 ผู้นำต้องมีความรอบรู้และความรู้ในการวางแผนปฏิบัติงานการติดตามและประเมินผล

ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990, p.16) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องรู้ และเข้าใจถึงลักษณะของการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งมีคุณลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. มีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ สมาชิกของทีมงานจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสมที่สุด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยสมาชิกของทีมงานควรจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนร่วมกัน คือ สนับสนุนให้สมาชิกของทีมงานกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมไปถึงการกำหนดพันธกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยจะต้องทำงานทบทวนวิสัยทัศน์นั้นเป็นระยะ ๆ จัดทำตารางกิจกรรม และภารกิจหลัก เพื่อเป็นกรอบในการทำงาน มั่นใจว่าสมาชิกของทีมงานทุกคนได้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จูงใจและผลักดันให้ทีมงานปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นไปสู่วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

2. บรรยากาศการทำงานที่ปราศจากพิธีติดการทำงานเป็นไปอย่างเรียบง่ายเป็นทำงานที่มีบรรยากาศอบอุ่น สบายเป็นกันเอง ไม่มีทิฐิว่าจะเบียดหน้าการทำงาน เมื่อถึงเวลาประชุมทุกคนมาพร้อมเพรียงกันด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สมาชิกของทีมงานสามารถช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่ เตรียมสิ่งของจำเป็น สำหรับทีมงานโดยไม่ต้องร้องขอ แสดงความยินดีด้วยความเต็มใจจริงใจ เมื่อทีมงานทำงานประสบความสำเร็จ แนะนำให้สมาชิกของทีมงานทุกคนรู้จักกัน และมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความใกล้ชิดสนิทสนมใช้อารมณ์ขัน เพื่อช่วยลดความเครียดเวลาบรรยากาศตึงเครียด

3. การมีส่วนร่วม สมาชิกของทีมงานควรมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยเข้าร่วมในกิจกรรมและการอภิปรายต่าง ๆ อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้อาจแสดงออกให้รับรู้ด้วยวาจา หรือท่าทางการทำงาน เช่น การพยักหน้า การจดบันทึก หรือทีมงานมีการเตรียมการประชุมร่วมกัน โดยแบ่งหน้าที่การทำงาน เช่น สมาชิกของทีมงานบางคนจัดเตรียมห้องประชุม ด้านอุปกรณ์ไมโครโฟน เทปบันทึกเสียง ฯลฯ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมของทีมงานสามารถปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นการมีส่วนร่วมเฉพาะกิจกรรม หรือเรื่องที่กำลังพิจารณาเท่านั้น แทรกแซงเมื่อการมีส่วนร่วมไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ดำเนินการ สนับสนุนและช่วยให้สมาชิกทีมงานที่นิ่งเฉยได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น กล่าวพูดและกล้าแสดงออกเมื่อความคิดเห็นที่แตกต่างจากสมาชิกส่วนใหญ่ของทีมงาน

4. การรับฟังซึ่งกันและกัน สมาชิกตั้งใจฟังการแสดงความคิดเห็นของคนอื่นอย่างตั้งใจ คิดพิจารณาไตร่ตรองถึงสิ่งที่ได้รับฟังและสงวนท่าทีที่จะวิพากษ์วิจารณ์ในการนี้สมาชิกของทีมงานสามารถส่งเสริมการรับฟังซึ่งกันและกันได้ สรุปได้ดังนี้ สงวนคำวิพากษ์วิจารณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ ไว้ก่อน จนกว่าจะมีการนำเสนอ และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดแล้ว เต็มใจรับรู้ข้อมูล และความคิดเห็นต่าง ๆ แม้อาจจะไม่สอดคล้องกับภารกิจ และพันธกิจของทีมงาน อธิบายความหมาย หรือแปลความหมายเรื่องที่รับฟังให้สมาชิกของทีมงานเข้าใจ สรุปและยอมรับความคิดเห็น ที่แตกต่างกันของสมาชิกทีมงาน

5. ความไม่เห็นด้วยในการทำงานร่วมกับสมาชิกของทีมงานทุกคน ควรจะมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของตนเอง แม้จะเป็นความคิดเห็นที่แตกต่างกับสมาชิก คนอื่นก็ตาม ฉะนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ สมาชิกของทีมงานจะต้อง สามารถสื่อสารความคิดเห็นที่แตกต่างกันเหล่านี้ให้สมาชิกคนอื่น ๆ ของทีมงานได้รับรู้ การรับรู้ของสมาชิกเป็นลักษณะการยอมรับจุดต่างและแสดงจุดร่วม มีการมองว่าความหลากหลายต่าง ๆ เป็นจุดแข็งของทีมงาน สมาชิกต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทุกคนคิดตรงกันว่าเรามี โอกาสแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะนำไปสู่ความเป็นปึกแผ่นของทีมงานได้ในที่สุด โดยสมาชิกทีมงานสามารถสร้างบรรยากาศของการแสดงความเห็นด้วยในการทำงานบวกได้โดยวิธี ต่อไปนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระบบ สมาชิกมีความยืดหยุ่น เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นทุกประเด็น ใช้อารมณ์ขันกับผู้ที่แสดงปฏิกิริยาเป็นศัตรู และยอมรับท่าทีที่สงบถ้าความคิดเห็นที่นำเสนอไม่ได้รับการยอมรับจากทีมงาน

6. ความเห็นพ้องกัน เป็นเทคนิคการหาข้อยุติเกี่ยวกับปัญหาความคิดหรือการตัดสินใจ ซึ่งแสดงออกถึงความสมานฉันท์และความมีเอกภาพของทีมงาน แต่ต้องไม่ได้มาจากการออกคะแนนเสียง สมาชิกจำเป็นต้องเห็นพ้องด้วยกับเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นเอกฉันท์อาจจะมีสมาชิก บาง

คนอาจไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปสุดท้าย แต่สามารถยอมรับได้และเต็มใจที่จะรับกติกาปฏิบัติตาม มติของทีมงาน ความเห็นพ้องจะทำให้ง่ายขึ้นถ้าสมาชิกทีมงานมีลักษณะ ดังนี้ รับฟังเหตุผล และแสวงหาข้อมูลในการตัดสินใจ ไม่สนับสนุนการใช้เสียงข้างมากโดยวิธีลงคะแนนเสียงสรุปและทดสอบการตัดสินใจของกลุ่มเป็นระยะ ๆ เต็มใจที่จะปฏิบัติตามความเห็นพ้องกันของ ทีมงาน ถึงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

7. การสื่อสารที่เปิดเผย เป็นการเจรจาติดต่อระหว่างทีมงาน ที่บรรยากาศจะเต็มไปด้วยความเปิดเผย จริ่งใจต่อกันมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกทีมงานสามารถสนับสนุนให้มีการสื่อสารที่เปิดเผย โดยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจ และเปิดเผย เต็มใจ และพร้อมที่จะช่วยเหลือสมาชิกที่ต้องการความช่วยเหลือ ได้รับความรู้สึกที่อึดอัดใจของสมาชิก ตอบสนองความรู้สึกนั้นด้วยการฟังพาอาศัยกัน และสมาชิกมีความผูกพันและรับผิดชอบต่องาน

8. บทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจน เป็นการมอบหมายงานที่ระบุไว้ในคำพรรณาลักษณะงาน บทบาทในที่นี้ไม่จำกัดเฉพาะภารกิจของงานเท่านั้น แต่จะรวมถึงความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่องานนั้นด้วย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาของความขัดแย้งด้านบทบาท ทีมงานต้องมีกระบวนการวิเคราะห์ความชัดเจนของบทบาท เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายได้มีความเข้าใจตรงกัน การกำหนดบทบาทและการมอบหมายงานที่ชัดเจนที่มีประสิทธิภาพ จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกปฏิบัติดังนี้ ผลักดันให้ทีมงานกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ในระดับสูง มีความเต็มใจปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทที่กำหนดไว้ในบางโอกาสเมื่อมีความจำเป็นมั่นใจว่ามีการมอบหมายงานให้แก่ทีมงานอย่างเหมาะสม มีการอภิปรายและต่อรองด้านบทบาทที่คาดหวังของสมาชิกแต่ละคนอย่างเปิดเผย

9. ภาวะผู้นำร่วม ภาวะผู้นำของทีมงานจะไม่จำกัดอยู่เฉพาะผู้นำที่เป็นทีมทำงานเท่านั้น แต่ทุกคนจะต้องมีภาวะผู้นำร่วมกล่าว คือ สมาชิกจะต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ส่งเสริมการทำงาน และพฤติกรรมที่ธำรงรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน ซึ่งพฤติกรรมทั้งสองด้านจะช่วยให้การทำงานของทีมประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์หรือสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ความสัมพันธ์กับภายนอก สมาชิกต้องการความร่วมมือจากสมาชิกภายนอก เพราะบุคคลภายนอกจะให้ข้อมูลย้อนกลับด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้กับทีมงาน นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น งบประมาณ บุคลากรและการประชาสัมพันธ์ สมาชิกทีมงานสามารถช่วยทีมงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับภายนอกได้ โดยปฏิบัติงานที่อยู่ใน

ความรับผิดชอบของสายงานให้สมบูรณ์ให้เกียรติและยกย่องความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืองานต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ

11. รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย ทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย สมาชิกของทีมงานที่มีความสามารถ หรือมีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไปอย่างน้อย 4 รูปแบบ คือ สมาชิกที่ยึดการทำงานเป็นหลัก สมาชิกที่ยึดเป้าหมายเป็นหลัก สมาชิกที่เน้นกระบวนการเป็นหลัก และสมาชิกที่มุ่งวิธีการเป็นหลัก จุดเน้นที่หลากหลายช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของทีม

12. การประเมินผลตนเอง เป็นการตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพของงาน อาจดำเนินการโดยแบบที่เป็นการทำงาน หรือไม่เป็นการทำงานก็ได้ เป้าหมายหลักเพื่อค้นหาจุดแข็งจุดอ่อน และแสวงหาแนวทางการทำงานปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน วิธีการที่ใช้กันทั่ว ๆ ไป คือ ให้สมาชิกกรอกแบบฟอร์มให้สมบูรณ์อภิปรายเกี่ยวกับแต่ละหัวข้อให้ชัดเจน แสวงหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

แมคเคลแลนด์ (McClelland) (อ้างถึงใน สุวรรณิ กษเดช, 2559, หน้า 18) ได้กล่าวถึงลักษณะทีมงานที่ดี มีลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่า มีความต้องการให้เกิดผลอย่างไร มีทิศทางในการทำงานอย่างไร กำหนดเป้าหมายไว้อย่างไร

2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา กรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงานโดยให้ทุกคนได้รับทราบปัญหา และแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มิใช่เป็นปัญหาของ คนใดคนหนึ่งแต่เป็นปัญหาร่วมกัน

4. การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงาน มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน และไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

5. การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา ทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกัน

6. มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งกับที่กับการทำงานแบบเดิม ผู้จัดการปรับปรุงการทำงานโดยอาศัยความคิดเห็นของคนทุกคนในทีมงานนั้น

7. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในกรณีที่เป็นปัญหาสำคัญมีความสลับซับซ้อน หากที่จะหาข้อยุติได้ควรทำการแก้ไขปัญหโดยอาศัยหลักการและเหตุผลให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของคนทุกฝ่าย

8. สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน พึ่งพาอาศัย และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

เซนเก และคณะ (Senge, et. al., 2007, pp.471 - 488) กล่าวว่า ทีมที่ประสบความสำเร็จในท้ายที่สุดของการปฏิบัติงานของทีม และระดับความสำเร็จที่เกิดจากผลที่คาดหวังของการทำงาน เป็นทีมในช่วงเวลาที่มีการดำรงอยู่ของทีม ดังนั้นในการปฏิบัติงานของทีมที่เกิดประสิทธิผลนั้น จะต้องรักษาความมีประสิทธิภาพของทีมในระยะสั้นและระยะยาวให้คงอยู่โดยมีวิธีดังต่อไปนี้

1. ระบุกำหนดเป้าหมาย และวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน คือ ต้องมีการกำหนดเป้าหมายซึ่งมีการพัฒนาผ่านกระบวนการทีม มีข้อตกลงที่ชัดเจน คนในทีมมีความเต็มใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. กำหนดบทบาทที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น

3. กระจายบทบาทความเป็นผู้นำ และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการในทีมให้ถึงแก่สมาชิก

4. กำหนดบรรทัดฐานของทีม

5. อำนาจความสะดวก โดยแบ่งเบาระยะของสมาชิกในทีม เพื่อให้สำเร็จไปตามแผนที่วางไว้ โดยให้สมาชิกมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน

6. ระลึกไว้ว่า การตัดสินใจแบบทีม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานจะช่วยให้สมาชิกเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน

7. การแก้ปัญหาโดยวิธีการพูดคุยกันในสมาชิกช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

8. หัวหน้าทีม ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

9. ตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสมาชิกแต่ละคนต้องตรวจสอบการดำเนินงาน และพร้อมจะให้ข้อเสนอแนะ ข้อมูลย้อนกลับ จะเป็นผลดีต่อทีม เพราะจะช่วยประเมินประสิทธิภาพ ความสามารถ และความสนใจของสมาชิกในทีมด้วย เมื่อสมาชิกคนหนึ่งได้รับการตอบรับ จะทำให้สมาชิกมีความต้องการที่จะช่วยคนอื่น ๆ ด้วย

10. ปรับปรุงแก้ไขทีมตนเอง โดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการปรับปรุง เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ หลังจากที่ได้ดำเนินงานไปแล้วเพราะเมื่อสมาชิกในทีม ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผน

11. เปิดกว้างในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเน้นความสำคัญกับการเรียนรู้ สมาชิกทุกคนมีโอกาสแสดงความรู้สึที่เป็นลบออกมา โดยสามารถเผชิญหน้ากับปัญหานั้นกับสมาชิกอื่นในทีมได้ โดยได้รับการสนับสนุนแก้ไขปัญหานั้น ๆ จากสมาชิกท่านอื่นในทีม ซึ่งผลที่ตามมาคือ ความขัดแย้งที่มีอยู่ภายในบุคคลจะไม่ถูกเก็บกดไว้

12. ทรัพยากรของสมาชิกในทีม (เช่น ความสามารถ ทักษะ ความรู้) และประสบการณ์ของสมาชิก จะต้องเป็นที่ยอมรับและถูกนำไปใช้ในสถานการณ์ที่เหมาะสม อีกทั้งความเสี่ยงและความคิดสร้างสรรค์ จะต้องได้รับการสนับสนุนด้วย อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจะถือว่าเป็นบทเรียนให้เรียนรู้มากกว่าที่จะนำไปลงโทษ ความสัมพันธ์ที่เข้ากันระหว่างสมาชิกในทีมจะยังคงอยู่ โดยมีความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานในใจว่าทีมจะประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ด้วยกัน ทั้งนี้สมาชิกมีการสร้างความไว้วางใจกัน โดยวิธีตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดโดยปราศจากการโจมตีตัวบุคคล

13. มีความหลากหลายของเครื่องมือการศึกษา รวมถึงทั้งผู้เชี่ยวชาญในทักษะต่าง ๆ ควรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทีมงานในการแก้ปัญหา

14. รางวัลจะถูกให้ในลักษณะการส่งเสริม เพราะถ้าสมาชิกได้รับในลักษณะที่ถูกต้อก็ สามารถเพิ่มความแข็งแกร่ง หรืออาจกระตุ้นให้ทีมงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน

ปัจจัยความสำเร็จของ ทีมงาน	นักวิชาการ/นักวิจัย					รวม
	นุชนานันท์ (2552)	ธีระ ฐญาเจริญ (2553)	ปาร์เกอร์ (Parker, 1990)	แมคเคลล์แลนด (McClelland, 1994)	เซนเก และคณะ (Senge, et.al., 2007)	
การกำหนดเป้าหมาย			✓	✓	✓	3
ความเป็นผู้นำ	✓	✓	✓		✓	4
การแก้ปัญหา		✓	✓	✓	✓	4
การสื่อสาร	✓	✓	✓	✓		4
การกำหนดบทบาท	✓		✓	✓	✓	4

จากตาราง 1 การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย ความเป็นผู้นำ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และการกำหนดบทบาท ซึ่งนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้

3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทีมงานไว้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหาร ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการ คำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย คำศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกัน ได้มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม, 2555, หน้า 60) ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า การบริหารที่เป็นศาสตร์และศิลป์เพื่อเอาคนทรัพยากรมารวมกันแล้วอำนวยความสะดวกตามที่ต้องการปัจจัยในการบริหาร มีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อการหรือหน่วยงานนั้น ๆ
2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณ เพื่อการบริหารงานหากขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย
3. ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็จะย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน
4. การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ความหมายของการบริหาร

นักบริหารและนักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า การบริหารหรือการจัดการไว้ต่าง ๆ กันตามทัศนะของแต่ละบุคคลที่สำคัญไว้ดังนี้

สมคิด บางโม (2555, หน้า 61) กล่าวว่า การบริหารเป็นศาสตร์และศิลป์ของกระบวนการทำงาน โดยอาศัยกลุ่มบุคคลในการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

จารุณี เก้าเอี้ยน (2557, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการทำงานกับคน และโดยคนที่มีการจัดระเบียบเป็นระบบเน้นการพัฒนาคนให้เกิดการเรียนรู้ มีจุดหมายชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2557, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

ธีระชัย ช่างบุญศรี (2558, หน้า 50) สรุปได้ว่า การบริหาร คือ กระบวนการเป็นกลุ่มหรือคณะทำงานโดยมีผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริหารรับผิดชอบหน้าที่บริหารจัดการในทางหรือกิจกรรมต่าง ๆ ไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างกันทุกภาคส่วน

สุนทร โคตรบรรเทา (2560, หน้า 17) ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานกับคนและโดยคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทำงานของกลุ่มบุคคล ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองาน โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหาร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฟาโย (Fayo) (อ้างถึงใน นิตยัรติ ใจอาษา, 2555, หน้า 17) ได้เขียนเกี่ยวกับหน้าที่ทางการบริหาร (Management function) อันประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือ POCCC นอกจากนี้ยังได้กำหนดองค์ประกอบหรือหลักเกณฑ์ทางการบริหาร (Principles of Management) 14 ข้อ ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) เป็นการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
2. อำนาจสั่งการ (Authority) เป็นอำนาจสั่งการซึ่งเป็นอำนาจอันชอบธรรมของบรรดาผู้ที่มิตำแหน่ง เพื่อสามารถที่จะออกคำสั่งในการทำงานได้ โดยผู้ออกคำสั่งต้องมีความรับผิดชอบต่อการสั่งในการทำงานได้
3. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นระเบียบวินัยที่คนในองค์กรต้องเคารพ และยอมรับเพื่อสร้างสภาพงานที่เป็นระเบียบและเรียบร้อย

4. หลักการสั่งการโดยคน ๆ เดียว (Unity of command) เป็นหลักการ ซึ่งคุ้นเคยในชื่อของหลัก เอกภาพในการบังคับบัญชาลูกน้องจะต้องฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานก็ต้องรายงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง

5. การมีทิศทาง (Unity of direction) คือ การมีทิศทาง หรือเป้าหมายเดียวกัน โดยแต่ละกลุ่มงานย่อย (กอง แผนก ฝ่าย) ในองค์การที่มีกิจกรรมแยกย่อยออกมา

6. ประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of interests to the general interests) เป็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว

7. หลักการตอบแทน (Remuneration) เป็นหลักการตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นแนวทางที่คนงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

8. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักการรวมอำนาจ หมายถึง ระดับมากน้อยที่ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งฟาโย เห็นว่า การใช้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจควรกระทำที่สายการบังคับบัญชาระดับสูงที่สุดที่เป็นไปได้ในสถานการณ์นั้น ๆ

9. การมีสายการบังคับบัญชา (Scalar chain) เป็นการมีสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นเสมือนห่วงโซ่หรือเส้นทางของคำสั่ง และติดต่อสื่อสารใด ๆ ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในแต่ละสายงานภายใต้โครงสร้างของแต่ละองค์การ

10. การจัดระเบียบ (Order) เป็นการจัดระเบียบหรือการจัดให้คนตลอดจนวัตถุสิ่งของได้ อยู่ในในที่ที่ควรอยู่ นั่นคือ ใช้คนให้เหมาะกับงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ และมีระเบียบเกี่ยวกับงานพัสดุ

11. ความเที่ยงธรรม (Equity) เป็นความเที่ยงธรรมที่ฟาโย กล่าวถึงหลัก ข้อนี้ว่า นักบริหารควรมีทั้งความยุติธรรม (Justice) และความโอบอ้อมอารี (Kindliness)

12. หลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร (Stability of tenure of personal) เป็นหลักความมั่นคงในตำแหน่งงานของบุคคลกร เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนบุคลากรพัฒนานักบริหาร

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นความคิดริเริ่ม หมายถึง พลังที่จะคิดให้เกิดแผนงาน แล้วทำต่อไปจนสำเร็จ จะเกิดได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการจูงใจ และมีความพึงพอใจในงาน

14. สามัคคี คือ พลัง (Esprit de corps) เป็นภายิตที่หมายถึง การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมอันจะทำให้เกิดความกลมเกลียวและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ

กูลิค และเออวิก (Gulick & Urwick) (อ้างถึงใน อรวรรณ ลีลาเกียรติวิช, 2560, หน้า 11) ได้พัฒนาแนวความคิดหลักการทางบริหารดังต่อไปนี้

1. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) คืออำนาจที่จะควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

2. หลักการใช้ที่ปรึกษา (Use of staff) คือ ควรมีฝ่ายงานด้านวิชาการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาด้านข้อมูลแก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักการจัดแบ่งส่วนงานในองค์การ (Departmentation) คือ การจัดแบ่งส่วนงานจะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ กระบวนการของงาน บุคคลและสถานที่

4. หลักอำนาจและหน้าที่ (Authority) คือ อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งงาน จะต้องสอดคล้องกับระดับความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานนั้น

5. หลักช่วงกว้างของการบังคับบัญชา (Span of control) คือ จำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าคนหนึ่ง ๆ

6. หลักการบรรจุคนให้เหมาะสมกับโครงสร้างองค์การ (Fitting people to the organization structure) คือ การบรรจุคน ต้องให้เหมาะสมกับลักษณะของงานตามโครงสร้างขององค์การนั้น ๆ

นอกจากนี้ยังได้กำหนดหน้าที่ในการบริหารหรือกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ ซึ่งเป็นหลักการที่นำมาใช้ในการบริหารงานในระบบราชการไทย เรียกว่า “POSDCORB” มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิธีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญเบื้องต้นที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมี โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) และกลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Programs) ให้ครอบคลุมทุกแง่มุม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานขององค์การ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารตัวบุคคล เริ่มด้วยการเสาะหาคัดเลือกตัวบุคคลเข้ามาทำงานในองค์การ และวางตัวบุคคลให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานต่าง ๆ (Put the right man in the right job) เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. การอำนวยการหรือการสั่งการ (Directing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำกับสั่งงาน และรู้หลักวิธีในการชี้แนะ ควบคุมบังคับบัญชาให้การทำงานของผู้อยู่ในบังคับบัญชาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

5. การประสานงาน (Co - ordination) หมายถึง การดำเนินการให้หน่วยงานมีสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานระหว่างกันเป็นไปอย่างสอดคล้อง เชื่อมโยงระหว่างกันและกัน โดยมีการปฏิบัติงานกันอย่างสมานฉันท์เป็นกลุ่มก้อน ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน อีกทั้งเป็นการประหยัด มีผลงานและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง ระบบการรายงานซึ่งหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบการรายงานผลปฏิบัติงาน ประมวลสถิติของงาน หรือสอดคล้องดูแลสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง แผนทางการเงินของรัฐบาลที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงรายรับและรายจ่าย ที่รัฐบาลกำหนดจะจัดทำตามโครงการต่าง ๆ ในปีต่อไป โดยแสดงวงเงินค่าใช้จ่ายแต่ละโครงการ และวิถีทางหาเงินมาใช้จ่ายตามโครงการนั้น ๆ

กระบวนการบริหาร

ทฤษฎีการจัดการของดริคเกอร์ (Drucker) เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการประกอบด้วย (อรรถรณ ลีลาเกียรติวณิช, 2560, หน้า 14)

1. การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไร และดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จไปด้วยดี

3. การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษยสัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

4. การควบคุม (Controlling) เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ และทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

สรุปได้ว่า หน้าที่ในการบริหารประกอบด้วย การวางแผน (Planning) เป็นการเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร การจัดองค์การ (Organization) เป็นการนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์กร การนำ (Leading) เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่างบุคคลใน

องค์การเพื่อช่วยให้้องค์การบริหารลุ่มวัตถุประสงค์ และการควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรวัดผลการทำงานในองค์การ

3.2 แนวคิดการบริหารทีมงาน

มีนักวิชาการกล่าวถึงการบริหารทีมงานไว้ ดังนี้

นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 12) กล่าวว่า การบริหารทีมงานขาย ประกอบด้วย

1. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานขาย (Recruiting and selecting sales representative) มีวิธีการดังนี้

1.1 การสรรหา (Recruitment) เป็นวิธีการดึงดูดให้มีผู้สมัครจำนวนมาก การค้นหาผู้สมัครผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น ใช้สื่อโฆษณาติดต่อนักศึกษาจากมหาวิทยาลัย ตัวแทนหางาน และพนักงานขายในปัจจุบัน

1.2 การคัดเลือก (Selection) เป็นวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานขายที่ดีที่สุด กระบวนการคัดเลือกจะแตกต่างกันอาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ หรือการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ การทดสอบผู้สมัครอย่างเป็นทางการจะต้องดูลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย ลักษณะเฉพาะตัว ประวัติการทำงาน การทดสอบประวัติ และปฏิกิริยาตอบสนองจากการสัมภาษณ์ การจัดทำแบบมาตรฐานเพื่อวัดสิ่งต่าง ๆ เช่น ความฉลาด ความสนใจ ลักษณะเฉพาะตัว ความชำนาญของบุคคล และความถนัดในการขาย การสร้างแบบทดสอบจะแตกต่างกันตามสถานการณ์ของการขาย

2. การฝึกอบรมพนักงาน (Training sales representatives) เป็นการวิเคราะห์ความรู้และความสามารถในการขายโดยใช้หลัก ดังนี้

2.1 พนักงานขายจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับบริษัทและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

2.2 พนักงานขายจะต้องรู้ถึงลักษณะของลูกค้าและลักษณะของคู่แข่ง

2.3 พนักงานขายจะต้องเรียนรู้ถึงวิธีการเสนอขายที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการขาย

2.4 พนักงานขายจะต้องมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและบริษัท

3. การควบคุมบังคับบัญชาพนักงาน (Supervising sales representatives) เป็นการกำหนดว่าพนักงานขายควรทำอะไรบ้าง เพื่อให้พนักงานขายใช้ทรัพยากรด้านเวลาอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประสิทธิภาพในการใช้เวลา หมายถึง พนักงานขายสามารถวางแผนการใช้เวลาได้อย่างประหยัดและประสบผลสำเร็จ ส่วนประสิทธิผลในการใช้เวลา หมายถึง การที่พนักงานขายใช้เวลากับลูกค้าแล้วทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ

4. การจูงใจพนักงานขาย (Motivating sales representatives) เป็นการจูงใจการทำงานของพนักงานขาย เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การให้สิ่งจูงใจ รางวัล หรือการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร

5. การประเมินผลพนักงานขาย (Evaluating sales representatives) เป็นความพยายามที่จะติดตามผลปฏิบัติงานเกี่ยวกับพนักงานขาย

6. การปรับปรุงประสิทธิภาพในการขายของหน่วยงานขาย (Improving sales force effectiveness) ในการบริหารทีมงานขายนั้นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการขายซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมศิลปะการขาย (Salesmanship training) ทักษะการเจรจาการขาย (Negotiation skills) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (Relationship - building skills) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 การฝึกอบรมหลักการขายโดยใช้พนักงานขาย (Principles of personal selling) และความเป็นมืออาชีพในการขาย (Training in selling techniques and sales professionalism) เป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักการขายโดยใช้พนักงานขาย (Salesmanship) เป็นศิลปะในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความต้องการเกิดการตัดสินใจซื้อเพื่อให้การเสนอขายประสบความสำเร็จในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการขายของหน่วยงานขายจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมศิลปะการขาย (Salesmanship training) ซึ่งก็คือ หลักการขายโดยใช้พนักงานขาย (Salesmanship) หรือกระบวนการขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling process) ดังนี้

6.1.1 การแสวงหาลูกค้าและการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้า (Prospecting and qualifying) เป็นการพิจารณาและกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นลูกค้าโดยใช้หลักเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดและการแสวงหาลูกค้าใช้วิธีการต่าง ๆ ดังนี้ การบอกต่อ การใช้ศูนย์อิทธิพล การเสาะหาลูกค้า การสังเกตส่วนบุคคล การใช้โทรศัพท์ การใช้จดหมาย การจดรายชื่อลูกค้า การจัดงานสังสรรค์และอื่น ๆ

6.1.2 การเตรียมการก่อนเข้าพบลูกค้า (Preapproach) เป็นการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าผู้คาดหวังให้มากที่สุด และมีการวางแผนที่ดีที่สุดในการเข้าพบ โดยมีการเตรียมการด้านต่าง ๆ ดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่จะเข้าพบ เตรียมวิธีการเข้าพบและวิธีการเสนอขาย เตรียมสินค้าและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสนอขาย

6.1.3 การเข้าพบลูกค้า (Approach) เป็นวิธีการที่จะให้พุดกับลูกค้าโดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในช่วงแรก วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ได้แก่ การเข้าพบด้วยการแนะนำตนเอง การเข้าพบด้วยการเสนอผลประโยชน์ที่ให้กับลูกค้า และอื่น ๆ

6.1.4 การเสนอขาย (Presentation) และการสาธิต (Demonstration) เป็นการ

อธิบายคุณสมบัติและวิธีการทำงานของผลิตภัณฑ์ เพื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ของบริษัทกับสถานการณ์ของผู้ซื้อโดยมีจุดมุ่งหมาย คือสร้างให้เกิดความพอใจในบริษัท และผลิตภัณฑ์ของบริษัท พนักงานจะต้องสร้างให้เกิดกระบวนการ AIDA คือ ความตั้งใจ (Attention) ความสนใจ (Interest) ความต้องการ (Desire) และการตัดสินใจซื้อ (Action) พนักงานขายใช้หลัก 4Cs คือ ความชัดเจน (Clearness) ความสมบูรณ์ (Completeness) การทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น (Confidence) สามารถจัดการแข่งขัน (Competition)

6.1.5 การตอบข้อโต้แย้ง (Handling objections หรือ Overcoming objections) เป็นการตอบข้อสงสัยหรือการไม่เห็นด้วยของลูกค้า การขจัดข้อโต้แย้งเหล่านี้พนักงานขายต้องใช้เทคนิค เพื่อให้เข้าถึงผู้ซื้อในด้านบวก เช่น พยายามให้ผู้ซื้อเข้าใจชัดเจนและชี้แจงข้อโต้แย้งต่าง ๆ ของผู้ซื้อและพยายามเปลี่ยนแปลงข้อคัดค้านให้เกิดความเห็นด้วย ซึ่งพนักงานขายต้องได้รับการฝึกอย่างชำนาญในการเจรจาซื้อขาย

6.1.6 การปิดการขาย (Sales closing) ในขั้นนี้พนักงานขายต้องพยายามปิดการขาย พนักงานขายบางคนไม่สามารถปฏิบัติการในขั้นนี้ได้ เพราะขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริษัทหรือเกิดความอายต่อการถามให้ซื้อหรือขาดความระมัดระวังในการหาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปิดการขายพนักงานขายต้องฝึกวิธีการปิดการขายซึ่งเทคนิคในการปิดการขายต่าง ๆ ได้แก่ วิธีการปิดการขายโดยการย้ำถึงความสำคัญในการซื้อ วิธีการปิดการขายโดยการรวบรวมให้พนักงานขายเขียนคำสั่งซื้อ วิธีการให้เลือกโดยการถามผู้ซื้อสินค้า ก หรือสินค้า ข วิธีการปิดการขายโดยทำให้ผู้ซื้อตกใจโดยบอกว่าสินค้าใกล้จะหมด วิธีปิดการขายโดยขึ้นราคาถ้าไม่ซื้อในทันที วิธีอื่น ๆ อาจจะใช้วิธีการชักจูง เป็นการปิดการขาย เช่น การให้คำแนะนำทางด้านเทคนิคการใช้ การเขียนเขียนลูกค้าเป็นครั้งคราว ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการที่ให้และใช้บริการต่อไป

6.2 ทักษะการเจรจาขาย (Negotiation skills) หมายถึง การเจรจาการขายระหว่างธุรกิจกับธุรกิจซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องทำการตกลงราคา และเงื่อนไขในการขายอื่น ๆ พนักงานต้องพยายามสร้างคำสั่งซื้อ ทั้งนี้โดยอาศัยทักษะในการเจรจาการขายหรืออาจเรียกว่าเป็นการต่อรอง (Bargaining) ซึ่งมีลักษณะดังนี้ อย่างน้อยต้องมีสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน กิจกรรมความสัมพันธ์จะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนทรัพยากรระหว่างกัน กิจกรรมจะเกี่ยวข้องกับการเสนอเงื่อนไขโดยฝ่ายหนึ่งและการประนีประนอมโดยอีกฝ่ายหนึ่ง นักการตลาดที่อยู่ในสถานการณ์ต่อรองต้องมีการเตรียมการวางแผน ความรู้ทักษะในเรื่องที่จะเจรจาต่อรองสามารถที่จะคิดและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะที่จะแสดงออกด้วยคำพูด ทักษะการฟัง ทักษะการมีวิจารณญาณ มีความสามารถในการจูงใจบุคคลมีความอดทน ตลอดจนการตัดสินใจที่รวดเร็วและชำนาญ สิ่งต่อไปนี้จะช่วยให้นักการตลาดประสบ

ความสำเร็จในการเจรจาการขาย

6.2.1 โอกาสที่จะเจรจาการขาย (When to negotiate) การเจรจาการขายมีโอกาสดังต่อไปนี้ คือ เมื่อมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องไม่เฉพาะแต่เพียงราคาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณภาพ และการให้บริการด้วย เมื่อไม่สามารถกำหนดความเสี่ยงของธุรกิจได้ถูกต้อง เมื่อต้องการระยะเวลานานในการผลิตสินค้าที่ลูกค้าต้องการ เมื่อการผลิตมีการหยุดชะงักบ่อยครั้ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อ

6.2.2 การกำหนดกลยุทธ์การเจรจาการขาย (Formulating a negotiation strategy) การเจรจาต่อรองจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมแผนกลยุทธ์ก่อนเริ่มต้นเจรจา และมีการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในช่วงที่มีการเจรจาต่อรอง กลยุทธ์การเจรจาการขาย (Negotiation strategy) เป็นข้อผูกมัดซึ่งให้อีกฝ่ายหนึ่งมีโอกาสที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้เจรจาต่อรอง โดยมีหลักการเจรจาต่อรองดังนี้ แยกบุคคลออกจากปัญหา ความสำคัญที่ความสนใจของอีกฝ่ายหนึ่ง สำรวจทางเลือกในการได้ผลประโยชน์ร่วมกัน ยึดมั่นในวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์

6.2.3 ยุทธวิธีการเจรจาต่อรองในระหว่างการเจรจาการขาย (Bargaining tactics during negotiation) ผู้เจรจาการขายใช้ยุทธวิธีการเจรจาต่อรอง (Bargaining tactics) ได้หลากหลาย ดังนี้ สร้างความเป็นมิตรที่ภาคภูมิใจ มีความจริงใจต่อฝ่ายตรงข้ามในการเจรจาต่อรอง มีการนัดหมายและมีตารางเวลากับฝ่ายตรงข้าม

6.3 ทักษะการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า หรือการตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี มีดังนี้ การกำหนดลูกค้าที่สำคัญในการใช้การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี มีดังนี้ การกำหนดลูกค้าที่สำคัญในการใช้การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Identify the key marketing relationship) การมอบงานให้ผู้จัดการที่มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่สำคัญ ๆ แต่ละราย (Assign a skills relationship manager) การพัฒนารายละเอียดของงาน (Job description) สำหรับผู้จัดการแต่ละคนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี ประกอบด้วย การรายงานความสัมพันธ์ วัตถุประสงค์ความรับผิดชอบและเกณฑ์การประเมินผล ผู้จัดการต้องมีความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการให้บริการ มอบหมายงานให้ผู้จัดการฝ่ายสร้างความสัมพันธ์ควบคุมบุคคลพัฒนารายละเอียดของงาน กำหนดเกณฑ์การประเมินผล และการสนับสนุนทรัพยากร ผู้จัดการแต่ละคนต้องมีการพัฒนาแผนประจำปี และแผนในระยะยาว

ดอยล์ (Doyle, 2002, p.279) กล่าวถึง กรอบคิดของการบริหารการขายมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของหน่วยขาย
2. กลยุทธ์ของหน่วยขาย
3. โครงสร้างและขนาดของหน่วยขาย

4. การจัดสรรทรัพยากร (เช่น ลูกค้า สินค้า เขตการขาย)

5. การจัดการหน่วยขาย (ได้แก่ การสรรหา การควบคุม การฝึกอบรม จ่ายค่าตอบแทน การจูงใจการประเมินผล)

6. งานหน่วยขาย (เช่น การขายการเจรจาต่อรอง ความสัมพันธ์)

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, pp.639 - 659) กล่าวว่า การบริหารการขายซึ่งพัฒนาโดยพิจารณา 3 ประเด็น คือ การออกแบบหน่วยงานขาย การบริหารหน่วยงานขายและการปรับปรุงประสิทธิผลในการขายของหน่วยงานขาย ดังนี้

1. การออกแบบหน่วยงานขาย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหน่วยงานขาย กลยุทธ์ของหน่วยงานขาย โครงสร้างของหน่วยงานขาย ขนาด ของหน่วยงานขาย และ ค่าตอบแทนของหน่วยงานขาย

2. การบริหารหน่วยงานขาย ได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานขาย การฝึกอบรมพนักงานขาย การอำนวยการพนักงานขาย การจูงใจพนักงานขายและการประเมินผลพนักงานขาย

3. การปรับปรุงประสิทธิผลในการขายของ หน่วยงานขาย คือ การฝึกอบรมหลักการขาย โดยใช้พนักงานขาย และเป็นมืออาชีพในการขาย ทักษะการเจรจาการขาย และ ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ขั้นตอนของการบริหาร การขาย

โซโลมอน และคณะ (Solomon, et al., 2006, pp.444-446) เขียนขั้นตอนการบริหารทีมขายไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของทีมขาย
2. การกำหนดกลยุทธ์ของทีมขาย
3. การจัดการทีมขาย (การสรรหาและคัดเลือก การอบรม แรงจูงใจทีมขาย)
4. การประเมินผลทีมขาย

สโตน (Stone, 2006, p.75) กล่าวถึง การบริหารกำลังคนไว้ว่าเป็นกระบวนการของการวิเคราะห์และตรวจสอบความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรทราบถึงจำนวนทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพียงพอ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนี้

1. การวิเคราะห์งาน คือ ระบบของการตรวจสอบเนื้อหา งาน หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้น ๆ และความจำเป็นหรือความเหมาะสมของความรู้ ทักษะ และความสามารถที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นให้ได้ดีด้วยดี

2. การสรรหา คือ กระบวนการของการค้นหาและดึงดูดบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กรให้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ว่าง

3. การบริหารค่าตอบแทน คือ ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรนั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบ แต่หลัก ๆ จะเป็น 1) รูปแบบของเงิน เช่น เงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น ค่าทำงานล่วงเวลา ประกันสุขภาพ ประกันชีวิต วันหยุด เป็นต้น 2) รูปแบบไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ความน่าสนใจของงาน ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ความมั่นคงในอาชีพการงาน เป็นต้น

4. การพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการที่ประกอบด้วย การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนอาชีพการงาน และการประเมินประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาทัศนคติ ความรู้ ความสามารถและทักษะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และทำให้ประสบผลสำเร็จต่อตัวบุคลากรและองค์กร

5. การประเมินประสิทธิภาพ เป็นการที่องค์กรจะพิจารณาเปรียบเทียบคุณค่าของบุคลากรในองค์กรและมีการแจ้งไปยังบุคลากรเหล่านั้น เพื่อให้มีการปรับตัวและพัฒนาตนเองต่อไป

6. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ เป็นกระบวนการที่ตั้งตัวบุคลากรและองค์กร จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับตำแหน่งอาชีพของบุคลากร โดยเป็นขั้นตอนของการศึกษาถึงความเชื่อมโยงของตำแหน่งอาชีพกับคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น ความต้องการส่วนตัว ชีวิตและครอบครัว เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 การสังเคราะห์การบริหารทีมงานขาย

การบริหารทีมงาน	นักวิชาการ/นักวิจัย					รวม
	นิตพล ภูตะโชติ (2556)	ดอยล์ (Doyle, 2002)	คอตเลอร์ (Kotler, 2003)	โซโลมอนและคณะ (Solomon, et al., (2006)	สโตน (Stone, 2006)	
การสรรหาและคัดเลือก	✓	✓	✓	✓	✓	5
การฝึกอบรม	✓	✓	✓	✓	✓	5
การกำกับ	✓	✓	✓			3
การจูงใจ	✓	✓	✓	✓		4
การประเมินผล	✓	✓	✓	✓	✓	5

จากตาราง 2 การสังเคราะห์การบริหารทีมงานขาย สรุปได้ว่า การบริหารทีมงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้นั้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรม การกำกับ การจูงใจ และการประเมินผล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจมาภรณ์ คำหาญพล (2556, หน้า 61) ได้ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (ฟาร์มเฮ้าส์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (ฟาร์มเฮ้าส์) (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม และแนวคิดองค์ประกอบพื้นฐานการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนุชา ดิณรัตน์ (2555, หน้า 163) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของหัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสicurันส์ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้าทีม

ขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนล แอสชัวรันส์ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 254 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นแรงจูงใจและด้านการคัดเลือก และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการควบคุมและด้านการอบรมทีมขาย หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ ด้านการอบรมทีมขายแตกต่างกัน หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ โดยรวม และด้านการประเมินผลแตกต่างกัน หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ โดยรวม ด้านการคัดเลือก ด้านการอบรมทีมขายแตกต่างกัน หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิตที่มีจำนวนสมาชิกในทีมแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ โดยรวม ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการอบรมทีมขาย และด้านการควบคุมแตกต่างกัน และหัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ โดยรวม ด้านการสรรหา และด้านการคัดเลือกแตกต่างกัน หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสชัวรันส์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน โดยรวม ด้านลูกค้า ด้านการเงินแตกต่างกัน หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน โดยรวม ด้านลูกค้าแตกต่างกัน และหัวหน้าทีมขาย ตัวแทนประกันชีวิตที่มีจำนวนสมาชิกในทีมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าแตกต่างกัน

เนตรลัดดา ทองคำ (2556, หน้า 102) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารทีมงานขายตรงของธุรกิจเครือข่ายประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา : บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด จังหวัดพิษณุโลก องค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ต่างประกอบด้วยบุคลากรที่หลากหลาย มีความแตกต่างกัน การจะขึ้นองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้องนั้นจำเป็นต้องมีผู้นำ โดยผู้นำจะใช้ทักษะความสามารถหรือภาวะผู้นำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) โดยทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ผู้ที่ดำเนินธุรกิจขายตรงแบบหลายชั้น บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด ในจังหวัดพิษณุโลก ที่ดำรง

ตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูงจำนวน 6 ท่าน เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทของผู้นำและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารทีมธุรกิจขายตรง ผลการศึกษาการสร้างทีมงานที่ประสบผลสำเร็จ จากการสัมภาษณ์ Up line ทั้ง 6 ท่าน 6 สายงาน ในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของทีมซึ่งประกอบด้วยเป้าหมาย การแสดงออก ความเป็นผู้นำความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ ความไว้วางใจ และความคิดสร้างสรรค์ พบว่าทีมงานของผู้นำทั้ง 6 สายงาน มี 2 องค์ประกอบโดยรวมที่อยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับองค์ประกอบอื่น ที่ผู้นำควรหาวิธีปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด และสามารถประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง องค์ประกอบที่ควรแก้ไขดังกล่าวคือ ความเป็นผู้นำและความคิดสร้างสรรค์ ผลการศึกษาจากลักษณะของกราฟไข่มุม พบว่า คุณลักษณะของผู้นำในปัจจัยต่อไปนี้ ความเชี่ยวชาญของผู้นำ การมีบารมี การคล้อยตาม และความสัมพันธ์รายบุคคล อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน นั่นคืออยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสูง แต่ในหัวข้อลักษณะนิสัยของผู้นำ พบว่า ผู้นำ 2 สายงานควรมีการปรับปรุงการทำงานให้ใกล้เคียงหรือทัดเทียมกับทีมงานอื่นและหัวข้อการจูงใจให้ Down line ปฏิบัติตามพันธกิจนั้น บางทีมควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อดึงดูดให้ Down line สามารถปฏิบัติตามพันธกิจได้มากขึ้น และพบว่ากรณีของทีมที่มีสมาชิกมากเกินไปนั้นผู้นำไม่สามารถจะดูแล Down line ได้ทุกคน พบว่าเป็นจุดบกพร่องที่ควรหาวิธีปรับปรุงแก้ไข

วรรณ ออาจหาญ (2557, หน้า 92) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทั้งที่เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จำนวน 230 คน ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ตามลำดับ ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ มีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง การมอบหมายหน้าที่ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บังคับบัญชา ขาดการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ขาดความไว้วางใจกัน ผู้มีอำนาจตัดสินใจโดยลำพัง ไม่มีการกระจายความเป็นผู้นำ

รณกร สุวรรณกลาง (2558, หน้า 194) ได้ศึกษาการพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิภาพจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลสมการโครงสร้างทีมที่มีประสิทธิผลและประมาณค่าขนาดอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และองค์ประกอบของทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของทีม เก็บข้อมูลจากองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติด้วยการสุ่มแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 415 ชุด จาก 5 องค์การ ประกอบด้วย 1) บริษัท ไทยอคริลิก ไฟเบอร์ จำกัด 2) บริษัท เคนเตอร์เซอร์วิส จำกัด 3) สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี 4) โรงไฟฟ้าแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และ 5) บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ธุรกิจแปรรูปเนื้อไก่และอาหารแปรรูป (สระบุรี) ผลการวิจัยพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทีมที่มีประสิทธิผลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 86.92$, $df = 69$, $p = .07$, $\chi^2/df = 1.26$, $GFI = .97$, $CFI = .99$, $NFI = .99$, $RMR = .01$, $RMSEA = .03$) ค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบของทีม และองค์ประกอบของทีมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .92, .80 และ 1.51 ตามลำดับ และค่านิยมในการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลของทีมผ่านทั้งภาวะผู้นำและองค์ประกอบของทีมด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ .79 โดยค่านิยมในการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ และองค์ประกอบของทีม สามารถอธิบายความแปรปรวนในประสิทธิผลของทีมได้ร้อยละ 79

สุวรรณ พงษ์ผ่องพล (2558, หน้า 162) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการทำงานเป็นทีมของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน 2) ระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน และ 3) การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านเป้าหมายของทีม (x_3) ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (x_1) ด้านการติดต่อสื่อสาร (x_2)

กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559, หน้า 94) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของคณะกรรมการเฉพาะกิจ (Ad hoc committee) และคณะกรรมการประจำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงานด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก

กิตติทัช เขียวอ่อน (2560, หน้า 355) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน การทำงานเป็นทีมเป็นกลยุทธ์สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของ

องค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้นั้น สมาชิกทุกคนในทีมควรต้องเข้าใจหลักการการทำงานเป็นทีม และต้องมีผู้นำทีมที่มีทักษะและวิสัยทัศน์ที่ดี บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาทบทวนพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ของการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) เพื่อเสนอปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม อันได้แก่ แรงจูงใจ (Motivations) และการสื่อสาร (Communications) และ 3) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดจาก การทำงานร่วมกันเป็นทีม กรอบแนวคิดที่นำเสนอนี้เป็นเครื่องมืออันเป็นประโยชน์ในการหาคำถามความรู้ใหม่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้หลักการการทำงานร่วมกันเป็นทีม และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 บริษัท จำนวนทั้งสิ้น 105,273 คน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562, เว็บไซต์) แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนประชากร

บริษัทประกันชีวิต	ประชากร (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บริษัท อยูรชา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	10,831	10.29	41
บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	9,325	8.86	36
บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด	8,772	8.33	33
บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด	14,768	14.03	56
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	13,898	13.20	53
บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด	8,929	8.48	34
บริษัท ไทยพาณิชย์วินยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด	7,957	7.56	30
บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	30,793	29.25	117
รวม	105,273	100.00	400

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562, เว็บไซต์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตามแนวคิดของ ยามาเน (Yamane, 1973, p.125) ดังนี้

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

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตร ได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{105,273}{1 + 105,273 (0.05^2)}$$

$$= 399.99$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ได้เท่ากับ 399.99 เพื่อลดความคลาดเคลื่อนทางสถิติ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเฉพาะตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน 2) ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ 3) ด้านการตัดสินใจร่วมกัน 4) ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และ 5) ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทและหน้าที่ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (Likert, 1932, pp. 1 - 55)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) ด้านการสรรหาและการคัดเลือก 2) ด้านการฝึกอบรม 3) ด้านการกำกับ 4) ด้านการจูงใจ และ 5) ด้านการประเมิน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (Likert, 1932, pp. 1 - 55)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถาม

3.2 กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และสร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โครงสร้าง หลักวิชา และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุง ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือและได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00

3.5 นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถาม

3.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha - coefficient) เป็นการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach, 1974, p.297-334) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน เท่ากับ 0.81 และด้านการบริหารทีมงานประกันชีวิต เท่ากับ 0.92

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาให้จัดทำหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือ เพื่อใช้ประกอบในการจัดส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทประกันชีวิต เพื่อขอความร่วมมือตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และส่งโดยตรง จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต และการบริหารทีมงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามวิธีลิเคิร์ต (Likert's scale) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552, หน้า 149) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายเกณฑ์เฉลี่ยปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน โดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.3 สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One - way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในกรณีที่มีย่อยสำคัญทางสถิติและใช้วิธีการของ Fisher's least significant difference (LSD)

5.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 324)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์สูง
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน (คน) (400)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	179	44.80
หญิง	221	55.20
2. อายุ		
20 - 30 ปี	75	18.80
31 - 40 ปี	168	42.00
41 - 50 ปี	124	31.00
51 ปีขึ้นไป	33	8.20
3. สถานภาพสมรส		
โสด	168	42.00
สมรส	211	52.80
หม้าย/หย่าร้าง	21	5.20
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	57	14.30
อนุปริญญา	82	20.50
ปริญญาตรี	221	55.20
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	69	17.20
15,001 - 20,000 บาท	119	29.80
20,001 - 25,000 บาท	128	32.00
25,001 บาทขึ้นไป	84	21.00

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 สถานภาพสมรส จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงดังตาราง 5 - 10

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน	4.23	0.47	มากที่สุด
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	4.20	0.48	มาก
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	4.14	0.53	มาก
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	4.28	0.53	มากที่สุด
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	4.18	0.51	มาก
โดยรวม	4.20	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.47) และน้อยที่สุด คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.53)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน

ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ลูกทีมทราบบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.29	0.80	มากที่สุด
2. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ช่วยให้การทำงานเป็นทีมง่ายขึ้น	4.24	0.65	มากที่สุด
3. มีการวางแผนกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบริษัท	4.19	0.74	มาก
4. เป้าหมายการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม	4.13	0.67	มาก
5. มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตาม ภารกิจและเป้าหมายของทีม	4.32	0.74	มากที่สุด
โดยรวม	4.23	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจและเป้าหมายของทีม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ลูกทีมทราบบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เป้าหมายการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ

ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการและ ตัดสินใจของบุคคลในทีม	4.30	0.70	มากที่สุด
2. หัวหน้าทีมเปิดใจกว้างและยอมรับข้อพิพาทข้อวิจารณ์ของทีมงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง	4.23	0.69	มากที่สุด
3. หัวหน้าทีมส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีความก้าวหน้า	4.16	0.72	มาก
4. หัวหน้าทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่าง ชัดเจน	4.17	0.74	มาก
5. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน หัวหน้าทีมของท่านจะเผชิญ ปัญหาร่วมกับท่านเสมอ	4.18	0.68	มาก
โดยรวม	4.20	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคิดเห็นต่อ
ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. =
0.48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจใน
การบริหารจัดการและตัดสินใจของบุคคลในทีม ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ หัวหน้าทีม
เปิดใจกว้างและยอมรับข้อพิพาทข้อวิจารณ์ของทีมงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. =
0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หัวหน้าทีมส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมี
ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.72)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตัดสินใจร่วมกัน

ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน	4.25	0.86	มากที่สุด
2. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกทีมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	4.09	0.67	มาก
3. พนักงานสามารถนำข้อตกลงในทีมไปสู่การปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง	4.09	0.87	มาก
4. สมาชิกในทีมมีการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้ทีม ประสบความสำเร็จ	4.13	0.72	มาก
5. มีการประสานงานอย่างเต็มใจระหว่างทีมงาน	4.17	0.73	มาก
โดยรวม	4.14	0.53	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคิดเห็นต่อ
ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการตัดสินใจร่วมกันโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. =
0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} =$
4.25, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ มีการประสานงานอย่างเต็มใจระหว่างทีมงาน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. =
0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานสามารถนำข้อตกลงในทีมไปสู่การปฏิบัติงานจริง
ทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.87)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย

ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจน และทั่วถึง	4.43	0.62	มากที่สุด
2. หัวหน้าทีมมีโอกาสรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	4.15	0.81	มาก
3. มีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุผลในทีมงาน	4.19	0.87	มาก
4. มีการตั้งกลุ่มไลน์ (Line) เพื่อติดต่อสื่อสารกันในการทำงานอยู่เสมอ	4.27	0.92	มากที่สุด
5. สมาชิกในทีมเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปกปิดข้อมูล	4.40	0.67	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ สมาชิกในทีมเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปกปิดข้อมูล ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หัวหน้าทีมมีโอกาสรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.81)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่

ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.16	0.72	มาก
2. หัวหน้าทีมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	4.23	0.69	มากที่สุด
3. หัวหน้าทีมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	4.19	0.75	มาก
4. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน	4.16	0.72	มาก
5. มีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.71	มาก
โดยรวม	4.18	0.51	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความคิดเห็นต่อ
ความสำเร็จของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$,
S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้าทีมสร้างแรงจูงใจในการ
ทำงาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ หัวหน้าทีมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ($\bar{X} =$
4.19, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
อย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.72)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการกำกับ
ด้านการจูงใจ และด้านการประเมินผล แสดงดังตาราง 11 - 16

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม

การบริหารทีมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	4.06	0.53	มาก
2. ด้านการฝึกอบรม	4.19	0.53	มาก
3. ด้านการกำกับ	4.10	0.64	มาก
4. ด้านการจูงใจ	4.16	0.60	มาก
5. ด้านการประเมินผล	4.16	0.36	มาก
โดยรวม	4.13	0.53	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านการประเมินผล ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.36) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.53)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก

ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถตามความต้องการของบริษัท	4.15	0.79	มาก
2. ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนโดยการชักชวนแบบไม่เป็นทางการ	3.98	0.65	มาก
3. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่	4.10	0.77	มาก
4. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการร่วมงานในสังคมหรือทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ	3.98	0.73	มาก
5. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการชักชวนกลุ่มลูกค้าเก่าที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท	4.11	0.73	มาก
โดยรวม	4.06	0.53	มาก

จากตาราง 12 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือกตัวแทน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ตามความต้องการของบริษัท ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการชักชวนกลุ่มลูกค้าเก่าที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการร่วมงานในสังคมหรือทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.73)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม

ด้านการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ทีมส่งเสริมให้มีการอบรมทั้งในลักษณะรายบุคคลและเป็นกลุ่ม	4.16	0.74	มาก
2. ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายอย่างละเอียด	4.28	0.70	มากที่สุด
3. ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาในองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.83	มาก
4. ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด	4.10	0.85	มาก
5. ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการขายเพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.30	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	0.53	มาก

จากตาราง 13 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรมพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการขายเพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายอย่างละเอียด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.85)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ

ด้านการกำกับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ทีมให้ความสำคัญในกระบวนการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย	4.14	0.85	มาก
2. ทีมมุ่งเน้นในการจัดทำแผนงานให้ตัวแทนมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกันกับหัวหน้าทีมอย่างเต็มที่	4.09	0.75	มาก
3. ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.85	มาก
4. ทีมให้ความสำคัญในการจัดการประชุมทีมขายเป็นประจำเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในทีม	3.98	0.80	มาก
5. ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.83	มาก
โดยรวม	4.10	0.64	มาก

จากตาราง 14 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการจัดการประชุมทีมขายเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในทีม ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.80)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ

ด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ทีมมีการจูงใจโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการเสนอผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ด้วยความเป็นธรรม	4.12	0.77	มาก
2. ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชู และชมเชย ผลการทำงาน	4.11	0.77	มาก
3. ทีมมีการจูงใจโดยการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน	4.22	0.78	มากที่สุด
4. ทีมมีการจูงใจให้ความสำคัญในการแข่งขันกับตัวเองหรือความท้าทาย ของงานที่ทำ	4.13	0.77	มาก
5. ทีมมีการจูงใจโดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้ออาทรต่อกัน และให้กำลังใจระหว่างสมาชิกในทีม	4.23	0.75	มากที่สุด
โดยรวม	4.16	0.60	มาก

จากตาราง 15 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจตัวแทน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมมีการจูงใจโดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้ออาทรต่อกัน และให้กำลังใจระหว่างสมาชิกในทีม ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ทีมมีการจูงใจโดยการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชูและชมเชยผลการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.77)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล

ด้านการประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ทีมให้ความสำคัญในการตรวจนับจำนวนนัดหมาย จำนวนเข้าพบ เสนอขาย ปิดการขายของสมาชิกในทีม	4.27	0.71	มากที่สุด
2. ทีมมุ่งเน้นพิจารณาผลจากการนับจำนวนลูกค้าใหม่ ๆ ที่สมาชิกในทีม สามารถขายได้	4.09	0.75	มาก
3. ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงานจากจำนวนเบี้ยประกัน ต่อรายที่สมาชิกในทีมทำได้	4.26	0.75	มากที่สุด
4. ทีมมุ่งประเมินความพร้อมของสมาชิกในทีมก่อนเข้าพบลูกค้า จากความสามารถในการขายของตัวแทน	4.01	0.76	มาก
5. ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวแทนจากอัตรา การเข้าพบ ต่อจำนวนลูกค้าที่ขายได้	4.18	0.77	มาก
โดยรวม	4.16	0.36	มาก

จากตาราง 16 พบว่า การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผลตัวแทนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการตรวจนับจำนวนนัดหมาย จำนวนเข้าพบ เสนอขาย ปิดการขายของสมาชิกในทีม ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงานจากจำนวนเบี้ยประกันต่อรายที่สมาชิกในทีมทำได้ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทีมมุ่งประเมินความพร้อมของสมาชิกในทีมก่อนเข้าพบลูกค้า จากความสามารถในการขายของตัวแทน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.76)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการมอบหมายงาน ตามบทบาทหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดังตาราง 17 - 31

ตาราง 17 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 179		n = 221			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน	4.23	0.49	4.23	0.46	-0.01	.99
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	4.19	0.51	4.22	0.45	-0.60	.55
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	4.06	0.53	4.20	0.52	-2.58*	.01
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	4.31	0.53	4.26	0.53	0.92	.36
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	4.15	0.54	4.20	0.48	-0.82	.41
โดยรวม	4.19	0.43	4.22	0.37	-0.79	.43

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .43 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 4 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่ต่างกัน แต่มี 1 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตด้านการตัดสินใจร่วมกันแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.95	3	1.98	9.56*	.00
	ภายในกลุ่ม	82.10	396	0.21		
	รวม	88.04	399			
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	3.35	3	1.12	5.04*	.00
	ภายในกลุ่ม	87.82	396	0.22		
	รวม	91.17	399			
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.44	3	0.48	1.72	.16
	ภายในกลุ่ม	110.87	396	0.28		
	รวม	112.32	399			
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	3.08	3	1.03	3.72*	.01
	ภายในกลุ่ม	109.35	396	0.28		
	รวม	112.43	399			
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.23	3	1.41	5.67*	.00
	ภายในกลุ่ม	98.61	396	0.25		
	รวม	102.84	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.33	3	0.78	5.03*	.00
	ภายในกลุ่ม	61.20	396	0.16		
	รวม	63.53	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 1 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งไม่แตกต่างกัน แต่มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัย

ความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน เพื่อให้ทราบปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ คู่มือบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 19 - 22

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี			.194*	.417*
31 - 40 ปี			.163*	.385*
41 - 50 ปี				.222*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.194) และ 51 ปีขึ้นไป (.417) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกัน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.163) และอายุ 51 ปีขึ้นไป (.385) และ 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.222)

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ
Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี			.247*	
31 - 40 ปี			.166*	
41 - 50 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.247) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.166)

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ
Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี				
31 - 40 ปี			.172*	
41 - 50 ปี				.271*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.172) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.271)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี			.266*	
31 - 40 ปี			.199*	
41 - 50 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.266) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.199)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.08	2	0.54	2.48	.09
	ภายในกลุ่ม	86.96	397	0.22		
	รวม	88.04	399			
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	1.17	2	0.59	2.58	.08
	ภายในกลุ่ม	90.00	397	0.23		
	รวม	91.17	399			
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	0.69	2	0.35	1.24	.29
	ภายในกลุ่ม	111.62	397	0.28		
	รวม	112.32	399			
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.02	2	0.01	0.03	.97
	ภายในกลุ่ม	112.42	397	0.28		
	รวม	112.43	399			
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	0.53	2.08	.13
	ภายในกลุ่ม	101.78	397	0.26		
	รวม	102.84	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.62	2	0.31	1.97	.14
	ภายในกลุ่ม	62.91	397	0.16		
	รวม	63.53	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม สถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .14 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. ค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย และด้านการมอบหมายงานตามบทบาท

หน้าที่ แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.88	3	1.29	6.08*	.00
	ภายในกลุ่ม	84.17	396	0.21		
	รวม	88.04	399			
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	3.94	3	1.31	5.95*	.00
	ภายในกลุ่ม	87.24	396	0.22		
	รวม	91.17	399			
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.48	3	0.49	1.77	.15
	ภายในกลุ่ม	110.83	396	0.28		
	รวม	112.32	399			
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.60	3	0.20	0.71	.55
	ภายในกลุ่ม	111.83	396	0.28		
	รวม	112.43	399			
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.15	3	2.05	8.40*	.00
	ภายในกลุ่ม	96.69	396	0.24		
	รวม	102.84	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.16	3	0.72	4.66*	.00
	ภายในกลุ่ม	61.36	396	0.16		
	รวม	63.53	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ

ทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 2 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่า
นัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ซึ่งไม่แตกต่างกัน
แต่มี 3 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจ
และเป้าหมายของงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่
แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับศึกษาแตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต คู่ใดบ้างที่
แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผล
แสดงดังตาราง 25 - 27

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน จำแนกตามระดับ
การศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		.186*	.257*	
อนุปริญญา				
ปริญญาตรี				.211*
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน
เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้าน
การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับ
อนุปริญญา (.186) ระดับปริญญาตรี (.257) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญา
ตรี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของ
งาน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.211)

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่
ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		.211*	.246*	
อนุปริญญา				.191*
ปริญญาตรี				.227*
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลายหรือเทียบเท่า มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความ
เป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (.211) และระดับปริญญาตรี
(.246) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษา
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.191) และ 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัจจัย
ความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกัน
ชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.227)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ จำแนกตามระดับ
การศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		.343*	.197*	
อนุปริญญา			.145*	.390*
ปริญญาตรี				.244*
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ เป็น
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการ
มอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (.343)
และระดับปริญญาตรี (.197) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีปัจจัย
ความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มากกว่า
ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับกว่าปริญญาตรี (.145) และสูงกว่าปริญญาตรี (.390) และ
3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษา
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.244)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมาย ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.87	3	0.29	1.32	.27
	ภายในกลุ่ม	87.17	396	0.22		
	รวม	88.04	399			
2. ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2.95	3	0.98	4.42*	.01
	ภายในกลุ่ม	88.22	396	0.22		
	รวม	91.17	399			
3. ด้านการตัดสินใจร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	5.03	3	1.68	6.19*	.00
	ภายในกลุ่ม	107.29	396	0.27		
	รวม	112.32	399			
4. ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	7.53	3	2.51	9.48*	.00
	ภายในกลุ่ม	104.90	396	0.27		
	รวม	112.43	399			
5. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.60	3	0.53	2.09	.10
	ภายในกลุ่ม	101.24	396	0.26		
	รวม	102.84	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.96	3	0.99	6.46*	.00
	ภายในกลุ่ม	60.56	396	0.15		
	รวม	63.53	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 2 ด้าน ค่า Sig. มีค่า มากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน และด้านการ มอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่แตกต่างกัน แต่มี 3 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า

ค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน และด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 29 - 31

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท				
15,001 - 20,000 บาท			.191*	.195*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.191) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป (.195)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตัดสินใจร่วมกัน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่
ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท		.158*		
15,001 - 20,000 บาท			.257*	.255*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตัดสินใจร่วมกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า
15,000 บาท มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มากกว่า
ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท (.158) และ 2) ตัวแทนประกัน
ชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยต่อความสำเร็จของทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ด้านการตัดสินใจร่วมกัน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 -
25,000 บาท (.257) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป (.255)

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตใน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็น
รายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท			.223*	
15,001 - 20,000 บาท			.332*	.244*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน
ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย เป็นรายคู่ด้วยวิธี
Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า
15,000 บาท มีปัจจัยต่อความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย
มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.223) และ 2) ตัวแทน
ประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
20,001 - 25,000 บาท (.332) และตัวแทนประกันชีวิตรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.244)

5. การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการกำกับ ด้านการจูงใจ ด้าน
การประเมินผล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดังตาราง 32 - 48

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 32 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามเพศ

การบริหารทีมงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	n = 179		n = 221			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	4.03	0.55	4.08	0.52	-1.04	.30
2. ด้านการฝึกอบรม	4.21	0.58	4.18	0.49	0.43*	.02
3. ด้านการกำกับ	4.18	0.61	4.04	0.65	2.17	.17
4. ด้านการจูงใจ	4.16	0.67	4.16	0.53	0.03*	.00
5. ด้านการประเมินผล	4.15	0.60	4.16	0.51	0.29	.19
โดยรวม	4.14	0.51	4.13	0.44	0.37	.06

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .06 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการกำกับ และด้านการประเมินผล แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่ต่างกัน แต่มี 2 ด้าน ค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการฝึกอบรม และด้านการจูงใจ แสดงว่า ตัวแทนที่มีเพศต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตด้านการฝึกอบรม และด้านการจูงใจแตกต่างกัน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามอายุ

การบริหารทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	1.45	3	0.48	1.70	.17
	ภายในกลุ่ม	112.69	396	0.29		
	รวม	114.14	399			
2. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	0.40	3	0.13	0.46	.71
	ภายในกลุ่ม	113.16	396	0.29		
	รวม	113.56	399			
3. ด้านการกำกับ	ระหว่างกลุ่ม	8.86	3	2.95	7.60*	.00
	ภายในกลุ่ม	154.01	396	0.39		
	รวม	162.87	399			
4. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.52	3	1.51	4.30*	.01
	ภายในกลุ่ม	138.66	396	0.35		
	รวม	143.18	399			
5. ด้านการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	1.39	3	0.46	1.53	.21
	ภายในกลุ่ม	119.96	396	0.30		
	รวม	121.34	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3	0.38	1.71	.17
	ภายในกลุ่ม	87.53	396	0.22		
	รวม	88.67	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .17 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม และด้านการประเมินผล แสดงว่า ตัวแทนที่มีอายุต่างกันมีการบริหารทีมงานไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญ

ทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำกับ และด้านการจูงใจ แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน แสดงว่าตัวแทนที่มีอายุต่างกัน มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ และด้านการจูงใจ แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ และด้านการจูงใจ กลุ่มใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 34 - 35

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี				.459*
31 - 40 ปี				.482*
41 - 50 ปี				.581*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับตัวแทน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.459) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกัน ด้านการกำกับ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.482) และ 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับตัวแทน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.581)

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ จำแนกตาม อายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

อายุ	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 - 30 ปี			.247*	
31 - 40 ปี			.226*	
41 - 50 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการจูงใจ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.247) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการจูงใจตัวแทน มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ 41 - 50 ปี (.226)

ตาราง 36 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริหารทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	2.02	2	1.01	3.57*	.03
	ภายในกลุ่ม	112.12	397	0.28		
	รวม	114.14	399			
2. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	0.82	2	0.41	1.44	.24
	ภายในกลุ่ม	112.74	397	0.28		
	รวม	113.56	399			
3. ด้านการกำกับ	ระหว่างกลุ่ม	0.74	2	0.37	0.91	.41
	ภายในกลุ่ม	162.13	397	0.41		
	รวม	162.87	399			
4. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.35	2	0.67	1.89	.15
	ภายในกลุ่ม	141.83	397	0.36		
	รวม	143.18	399			
5. ด้านการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2.34	2	1.17	3.91*	.02
	ภายในกลุ่ม	119.00	397	0.30		
	รวม	121.34	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.98	2	0.49	2.21	.11
	ภายในกลุ่ม	87.69	397	0.22		
	รวม	88.67	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม สถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .11 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการกำกับ และด้านการจูงใจ ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก และด้านการ

ประเมินผล แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นต่อการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ และด้านการจูงใจ คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 37 - 38

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตาม สถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			
สมรส			.321*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.321)

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล จำแนกตาม สถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ
Fisher's LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			
สมรส			.300*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD
พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพสมรส มีการบริหารทีมงานตัวแทน
ประกันชีวิต ด้านการประเมินผล มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.300)

ตาราง 39 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริหารทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5.68	3	1.89	6.91*	.00
	ภายในกลุ่ม	108.46	396	0.27		
	รวม	114.14	399			
2. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	0.75	2.68*	.04
	ภายในกลุ่ม	111.30	396	0.28		
	รวม	113.56	399			
3. ด้านการกำกับ	ระหว่างกลุ่ม	3.17	3	1.06	2.62	.05
	ภายในกลุ่ม	159.70	396	0.40		
	รวม	162.87	399			
4. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	8.13	3	2.71	7.95*	.00
	ภายในกลุ่ม	135.05	396	0.34		
	รวม	143.18	399			
5. ด้านการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2.70	3	0.90	3.00*	.03
	ภายในกลุ่ม	118.64	396	0.30		
	รวม	121.34	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.10	3	1.03	4.79*	.00
	ภายในกลุ่ม	85.56	396	0.22		
	รวม	88.67	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 1 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการกำกับ ไม่แตกต่างกัน แต่มี 4 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการจูงใจ และด้านการ

ประเมิณผล แสดงว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบความคิดเห็นต่อการบริหารทีมงาน ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการจูงใจ และด้านการประเมินผล คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 40 - 43

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		.188*	.218*	
อนุปริญญา				.323*
ปริญญาตรี				.353*
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (.188) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (.218) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.323) และ 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.353)

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า			.206*	
อนุปริญญา				
ปริญญาตรี				
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการฝึกอบรม มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (.206)

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านการจูงใจ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		.443*	.239*	
อนุปริญญา			.203*	.398*
ปริญญาตรี				
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการจูงใจ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (.443) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (.239) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจูงใจ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (.203) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.398)

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LS

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า				
อนุปริญญา				.247*
ปริญญาตรี				.246*
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.247) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีการศึกษาระดับระดับสูงกว่าปริญญาตรี (.246)

ตาราง 44 การเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การบริหารทีมงาน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	ระหว่างกลุ่ม	4.39	3	1.46	5.28*	.00
	ภายในกลุ่ม	109.75	396	0.28		
	รวม	114.14	399			
2. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5.07	3	1.69	6.17*	.00
	ภายในกลุ่ม	108.49	396	0.27		
	รวม	113.56	399			
3. ด้านการกำกับ	ระหว่างกลุ่ม	11.88	3	3.96	10.38*	.00
	ภายในกลุ่ม	150.99	396	0.38		
	รวม	162.87	399			
4. ด้านการจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.75	3	0.92	2.58	.05
	ภายในกลุ่ม	140.44	396	0.36		
	รวม	143.18	399			
5. ด้านการประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	7.18	3	2.39	8.31*	.00
	ภายในกลุ่ม	114.16	396	0.29		
	รวม	121.34	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.61	3	1.87	8.91*	.00
	ภายในกลุ่ม	83.06	396	0.21		
	รวม	88.67	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One -Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 1 ด้าน ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการจูงใจ ไม่แตกต่างกัน แต่มี 4 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการกำกับ

และด้านการประเมินผล แสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบการบริหารทีมงาน ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรม ด้านการกำกับ และด้านการประเมินผล คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 45 - 48

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท				.209*
15,001 - 20,000 บาท				.295*
20,001 - 25,000 บาท				.170*
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.209) 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.295) และ 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.170)

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านการฝึกอบรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท			.173*	.238*
15,001 - 20,000 บาท			.205*	.270*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการฝึกอบรม มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.173) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.238) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการฝึกอบรม มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.205) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.270)

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านการกำกับ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท			.242*	.310*
15,001 - 20,000 บาท			.346*	.413*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการกำกับ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.242) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.310) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท (.346) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.413)

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของการบริหารทีมงานของประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ด้านการประเมินผล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาท				.214*
15,001 - 20,000 บาท			.250*	.355*
20,001 - 25,000 บาท				
25,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการประเมินผล เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.214) และ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล มากกว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท (.250) และตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป (.355)

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังแสดงในตาราง 49

ตาราง 49 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน	การบริหารทีมงาน					
	การสรรหาและการคัดเลือก	การฝึกอบรม	การกำกับ	การจูงใจ	การประเมินผล	โดยรวม
การกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน	.59**	.53**	.49**	.60*	.61**	.68**
การกระจายความเป็นผู้นำ	.54**	.56*	.60**	.59**	.62**	.71**
การตัดสินใจร่วมกัน	.64**	.47**	.56*	.61**	.56**	.69**
การสื่อสารอย่างเปิดเผย	.34**	.60**	.69**	.42**	.58**	.64**
การมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่	.72**	.43**	.61**	.70**	.57**	.74**

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล ($r = .61$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
2. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการประเมินผล ($r = .62$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

3. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการตัดสินใจร่วมกัน กับการบริหารทีมงานตัวแทน ประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ($r = .64$) และด้านการจูงใจ ($r = .61$) มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย กับการบริหารทีมงาน ตัวแทนประกันชีวิต ด้านการกำกับ ($r = .69$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .01

5. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ กับการ บริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ($r = .72$) ด้านการกำกับ ($r = .61$) และด้านการจูงใจ ($r = .70$) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของทีมงานและการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบการบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิต ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงานกับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลการวิจัยสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย รองลงมา คือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง รองลงมา คือ สมาชิกในทีมเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปกปิดข้อมูล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หัวหน้าทีมมีโอกาสรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1.2 ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจ และเป้าหมายของทีม รองลงมา คือ ลูกทีมทราบบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เป้าหมายการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม

1.3 ด้านการตัดสินใจร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน รองลงมา คือ มีการประสานงานอย่างเต็มใจระหว่างทีมงาน และ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานสามารถนำข้อตกลงในทีมไปสู่การปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกทีมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

2. การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมา คือ การจูงใจ และการประเมินผล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการขาย เพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ทันสมัยอยู่เสมอ รองลงมา คือ ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายอย่างละเอียด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด

2.2 ด้านการจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมมีการจูงใจโดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้ออาทรต่อกัน และให้กำลังใจระหว่างสมาชิกในทีม รองลงมา คือ ทีมมีการจูงใจโดยการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชูและชมเชยผลการทำงาน

2.3 ด้านการสรรหาและการคัดเลือก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตามความต้องการของบริษัท รองลงมา คือ ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการชักชวนกลุ่มลูกค้าเก่าที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการร่วมงานในสังคมหรือทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางบวก อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน กับการบริหารทีมงานตัวแทนประกัน โดยรวมด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ($r = .74$) รองลงมาคือ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ($r = .71$) และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดคือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ($r = .64$)

อภิปรายผล

1. ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานของตัวแทน

ประกันชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย รองลงมา คือ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรวิภา งามวุฒิวังศ์ (2559, หน้า 94) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ของคณะกรรมการเฉพาะกิจ (Ad hoc committee) และคณะกรรมการประจำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงานด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณ พงษ์ผ่องพล (2558, หน้า 162) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการทำงานเป็นทีมของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน 2) ระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน และ 3) การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านเป้าหมายของทีม (x_3), ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (x_1), ด้านการติดต่อสื่อสาร (x_2)

2. การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรม รองลงมา คือ การจูงใจ และการประเมินผล และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุชา ตินรัตน์ (2555, หน้า 163) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของหัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซัวรันส์ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลงานวิจัยพบว่า หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นแรงจูงใจและด้านการคัดเลือก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย ข้อที่มีมากที่สุด คือ ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง ดังนั้นการสื่อสารระหว่างหัวหน้าทีมและตัวแทนควรได้รับการ

ส่งเสริมให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้ได้รับรู้กันอย่างทั่วถึง มีความเข้าใจตรงกันและมีประสิทธิภาพนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

1.1.2 ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจและเป้าหมายของทีม ควรมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของงานก่อนลงมือปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ มีการประเมินผลความสำเร็จหลังการปฏิบัติ นำผลความสำเร็จจากการปฏิบัติตามเป้าหมายไปใช้ในการวางแผนพัฒนาแผนงานของทีมในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อปรับปรุงผลงานของทีมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยให้ตัวแทนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นกำหนดจุดหมายปลายทางของความสำเร็จและมีเป้าหมายความสำเร็จเดียวกัน

1.2 การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านการฝึกอบรม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือเทรนนิ่งตัวแทนในทีมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตให้ชัดเจน เพื่อจะได้สามารถเสนอขายให้กับผู้มุ่งหวังได้อย่างถูกต้อง

1.2.2 ด้านการจูงใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชูและชมเชยผลการทำงาน การจูงใจของหัวหน้าที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญนอกจากหัวหน้าทีมต้องมีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงานของทีมแล้วทักษะในการสร้างความสัมพันธ์และจูงใจถือเป็นความสามารถที่สำคัญที่สุดของผู้นำ องค์กรหรือผู้นำต้องทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมกับกระบวนการทำงานของทีมในทุกกระบวนการ รวมทั้งร่วมสร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีภายในทีม เชื่อใจและเชื่อมั่นในความสามารถของทีม

1.2.3 ด้านการประเมินผล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทีมมุ่งประเมินความพร้อมของสมาชิกในทีมก่อนเข้าพบลูกค้า จากความสามารถในการขายของตัวแทน การประเมินผลของตัวแทนสามารถวัดได้จากความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต แบบประกันชีวิตต่าง ๆ รวมทั้งเทคนิคการขายที่เข้าถึงความต้องการของผู้มุ่งหวัง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดีของนักขายที่มีความพร้อมทั้งศาสตร์และศิลป์ในการขายประกันชีวิต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบของการบริหารทีมงานเชิงกลยุทธ์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของทีมงานขายของตัวแทนประกันชีวิต

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบริษัทอื่นๆ ที่เป็นธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม

2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับด้านการบริหารการขาย การบริหารบุคคล หรือมุมมองอื่น ๆ ที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

บรรณานุกรม

ate School ARU

ate School ARU

ate School ARU

บรรณานุกรม

- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงาน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิตติทัช เขียวฉ่อน. (2560, มกราคม - เมษายน). การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลใน
การทำงาน. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(1), 355 - 370.
- จารุณี แก้วเอี่ยม. (2557). เทคนิคการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา : กลยุทธ์และแนวทาง
การปฏิบัติสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ. สงขลา : โรงพิมพ์พานเมืองการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2556). การสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทองประเสริฐ ใจตรง. (2553). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของสำนักงานสาธารณสุขมูลคาอาหาร.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์และการพัฒนา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีระ รุณเจริญ. (2553). ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา
(ฉบับปรับปรุง) เพื่อปฏิรูปสองและประเมินภายนอกกรอบสาม. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- ธีระชัย ช่วงบุญศรี. (2558). การพัฒนารูปแบบการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการของ
โรงเรียนวิทยาศาสตร์ภูมิภาค. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นิตยร์ดี ใจอาษา. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการบริหารจัดการในองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). การตลาดบริการ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นุชนาฏ จันทรา. (2552). รูปแบบภาวะผู้นำของคณบดีตามทัศนคติและความคาดหวังของ
บุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.

เนตรลัดดา ทองคำ. (2556). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารทีมงานขายตรงของรัฐกิจ
เครือข่ายประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา : บริษัท กิฟฟารีน สกายไลน์ ยูนิค จำกัด
จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เบญจมาภรณ์ คำหาญพล. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน :
กรณีศึกษา บริษัท ฟาร์มเฮ้าส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ไพโรจน์ บาลัน. (2553). ทักษะการบริหารทีม. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.

มัลลิกา วิษุกรณ์ศรี. (2553). การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานเทศบาล สังกัด
เทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนากร สุวรรณกลาง. (2558). การพัฒนาโมเดลทีมที่มีประสิทธิภาพจากองค์การที่ได้รับรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และสุรัชย์ อุตมอ่า. (2554, มกราคม - มิถุนายน). การบริหารความได้เปรียบ
ทางการแข่งขัน เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของรัฐกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือของ
ประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ, 28(1), 49 - 63.

รัตกัญ ฤทธิเจริญ. (2553). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเข้เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2557). การนิเทศการศึกษา. สงขลา : โรงพิมพ์นำศิลป์โฆษณา.

ลำเทียน เผ่าอาจ. (2559). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาสอำเภอเมือง
ตราด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษตราด. งานนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณ ออาจัญ. (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

วิชัย ไธสุวรรณจินดา. (2553). ความลับขององค์กร : พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ :
ธรรมนิติ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2555). **องค์การและการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยงและจิรัช ใจเปี่ยม. (2552). **เกมกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงาน**.
กรุงเทพฯ : พาวเวอร์ฟูลไลฟ์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2556). **คู่มือปฏิบัติงาน
สำหรับตัวแทนประกันชีวิต**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- _____. (2562). **สถิติรายหัวนิติบุคคล**. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/44/2>.
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2554). **ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม**. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563, จาก
<http://www.uptraining.co.th/index.php/knowledge-2/440-teamwork-importan.html>.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2560). **การบริหารการศึกษา : หลักการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- สุนันทา เลานันทน์. (2554). **การสร้างทีมงาน**. กรุงเทพฯ : แอนด์เมดสตีกเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- สุริพร พึ่งพุกทคุณ. (2555). **การบริหารผลการปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุวรรณ พงษ์พองพล. (2558). **การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของ
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2.
วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,**
11(1), 162 - 173.
- สุวรรณ คชเดช. (2559). **ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการสร้างทีมงานในโรงเรียนอำเภอ
แก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1.
งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- เสนีย์ แดงวัง. (2553). **หลักในการทำงานเป็นทีม**. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563, จาก
<http://dbd.go.th/mainsite/fileadmin /contents/persondbd/Demand/ipa/13.Subtrain2.pdf>.
- อนุชา ดิณรัตน์. (2555). **ผลกระทบการบริหารทีมขายเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
หัวหน้าทีมขายตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวรันส์
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- อนุพงศ์ ธรณินทร์. (2557). **สร้างทีมให้ชนะ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อรวรรณ ลีลาเกียรติวัฒน. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารความเสี่ยง กรณีศึกษา :
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยสยาม.**

- Cronbach, L. J. (1974). **Essential of psychological testing**. New York : Harper & Row.
- Doyle, P. (2002). **Marketing management and strategy** (3rd ed.). Singapore : Prentice - Hall.
- Johnson , D.W. & Johnson, R.T. (1991). **Learning together and alone : Cooperative competitive and individualistic**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management** (11th ed.). Singapore : Prentice - Hall.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the measurement of attitude. **Archives Psychological**, 25(140), 1 - 55.
- Parker, G.M. (1990). **Team players and team work : The new competitive business strategy**. San Francisco, Calif. : Jossey - Bass.
- Senge, P.M., et. al. (2007). Collaborating for systemic change. **MIT Sloan Management Review**, 48(2), 42 - 54.
- Solomon, M.R., et al. (2006). **Marketing : Real people, real choices** (4th ed.). Singapore : Pearson Education.
- Stone, R.J. (2006). **Management human resource**. Queensland : John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An introductory analysis** (3rd ed.). New York : Harper & Row.

Graduate School

Graduate School

Graduate School

Graduate School ARU

Graduate School ARU

Graduate School ARU

ภาคผนวก

ate School ARU

ate School ARU

ate School ARU

ภาคผนวก ก

**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์**

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุระชาติ | อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา |
| 2. ดร.จุฑาทิพย์ พาลพ่าย | ผู้อำนวยการฝ่ายตัวแทน
บริษัทอลิอันซ์อยุธยา ประกันชีวิตจำกัด |
| 3. ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภาณุพงศ์ ศิริ | ปลัดอำเภอชำนาญการพิเศษ
ที่ว่าการอำเภอบางไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา |



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/ว๔๒

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรนันท์ สุรชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางวิภาวดี ศรีสาย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง
“การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา ทามาสี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นแบบฟอร์มที่แนบมา
พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาขึ้นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ
ของ นางวิภาวดี ศรีสาย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๙.๘/วอ.๒

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภาณุพงศ์ ศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางวิภาวดี ศรีสาย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง
"การบริหารทีมงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา ทามาลี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำารค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา
พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มา เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำารค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ
ของ นางวิภาวดี ศรีสาย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๒๒-๒๐๘๓



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/วอ๒

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.จุฑาทิพย์ พาลพ่าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางวิภาวดี ทราย นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง
"การบริหารงานของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.กิตติมา หามาดี

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา
พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ
ของ นางวิภาวดี ทราย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษัฒิ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

๒๕

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำกัด ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทีมงานขายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน

ส่วนที่ 3 การบริหารทีมงานประกันชีวิต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบที่ได้ในครั้งนี้จะป็นสารสนเทศสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างมาก และ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกท่าน ผู้ศึกษาค้นคว้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

20 - 30 ปี

☐

31 - 40 ปี

☐

41 - 50 ปี

☐

51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

☐

อนุปริญญา

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐

ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐

15,000 - 20,000 บาท

☐

20,001 - 25,000 บาท

☐

25,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงานตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

มากที่สุด	หมายถึงมีความคิดเห็นมากที่สุด
มาก	หมายถึงมีความคิดเห็นมาก
ปานกลาง	หมายถึงมีความคิดเห็นปานกลาง
น้อย	หมายถึงมีความคิดเห็นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึงมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน					
1. ลูกทีมทราบบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
2. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ช่วยให้การทำงานเป็นทีมง่ายขึ้น					
3. มีการวางแผนกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบริษัท					
4. เป้าหมายการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม					
5. มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจและเป้าหมายของทีม					
ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ					
6. มีการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการและตัดสินใจของบุคคลในทีม					
7. หัวหน้าทีมเปิดใจกว้างและยอมรับข้อพิพาทข้อวิจารณ์ของทีมงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง					
8. หัวหน้าทีมส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีความก้าวหน้า					
9. หัวหน้าทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน					
10. เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน หัวหน้าทีมของท่านจะเผชิญปัญหาร่วมกับท่านเสมอ					

ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการตัดสินใจร่วมกัน					
11. มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน					
12. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกทีมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
13. พนักงานสามารถนำข้อตกลงในทีมไปสู่การปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง					
14. สมาชิกในทีมมีการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ					
15. มีการประสานงานอย่างเต็มใจระหว่างทีมงาน					
ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย					
16. ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง					
17. หัวหน้าทีมมีโอกาสรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน					
18. มีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุผลในทีมงาน					
19. มีการตั้งกลุ่ม Line เพื่อติดต่อสื่อสารกันในการทำงานอยู่เสมอ					
20. สมาชิกในทีมเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาไม่ปกปิดข้อมูล					
ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่					
21. มีการกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
22. หัวหน้าทีมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน					
23. หัวหน้าทีมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
24. สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน					
25. มีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

มากที่สุด	หมายถึงมีความคิดเห็นมากที่สุด
มาก	หมายถึงมีความคิดเห็นมาก
ปานกลาง	หมายถึงมีความคิดเห็นปานกลาง
น้อย	หมายถึงมีความคิดเห็นน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึงมีความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการสรรหาและการคัดเลือก					
1. ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตามความต้องการของบริษัท					
2. ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทน โดยการชักชวนแบบไม่เป็นทางการ					
3. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่					
4. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการร่วมงานในสังคมหรือทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ					
5. ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการชักชวนกลุ่มลูกค้าเก่าที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท					
ด้านการฝึกอบรม					
6. ทีมส่งเสริมให้มีการอบรมทั้งในลักษณะรายบุคคลและเป็นกลุ่ม					
7. ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายอย่างละเอียด					
8. ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาในองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง					

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด					
10. ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการขายเพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
ด้านการกำกับ					
11. ทีมให้ความสำคัญในกระบวนการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย					
12. ทีมมุ่งเน้นในการจัดทำแผนงานให้ตัวแทนมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกันกับหัวหน้าทีมอย่างเต็มที่					
13. ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง					
14. ทีมให้ความสำคัญในการจัดการประชุมทีมขายเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในทีม					
15. ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการจูงใจ					
16. ทีมมีการจูงใจโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการเสนอผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินด้วยความเป็นธรรม					
17. ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชู และชมเชยผลการทำงาน					
18. ทีมมีการจูงใจโดยการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทน					
19. ทีมมีการจูงใจให้ความสำคัญในการแข่งขันกับตัวเอง หรือความท้าทายของงานที่ทำ					
20. ทีมมีการจูงใจโดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้ออาทรต่อกัน และให้กำลังใจระหว่างสมาชิกในทีม					

การบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการประเมินผล					
21. ทีมให้ความสำคัญในการตรวจนับจำนวนนัดหมาย จำนวนเข้าพบ เสนอขาย ปิดการขายของสมาชิกใน ทีม					
22. ทีมมุ่งเน้นพิจารณาผลจากการนับจำนวนลูกค้าใหม่ ๆที่สมาชิกในทีมสามารถขายได้					
23. ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงานจาก จำนวนเบี้ยประกันต่อรายที่สมาชิกในทีมทำได้					
24. ทีมมุ่งประเมินความพร้อมของสมาชิกในทีมก่อนเข้า พบลูกค้า จากความสามารถในการขายของตัวแทน					
25. ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของตัวแทนจากอัตราการเข้าพบต่อจำนวนลูกค้าที่ ขายได้					

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงเชี่ยวชาญ

การประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

- ให้คะแนน + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

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

- เมื่อ IOC แทน ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
 n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน
 ตัวแทนประกันชีวิต ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (รวม 3 คน)

**ตารางวิเคราะห์ทัศนคติเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถามการบริหารทีมงานตัวแทนประกันชีวิต
ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จของทีมงาน

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของงาน						
1.	ลูกทีมทราบบทบาทและหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1
2.	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ช่วยให้การทำงานเป็นทีมง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1
3.	มีการวางแผนกำหนดทิศทางการทำงานของบริษัท	+1	+1	+1	3	1
4.	เป้าหมายการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของทีม	+1	+1	+1	3	1
5.	มีการกำหนดวิธีการทำงานของทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจและเป้าหมายของทีม	+1	+1	+1	3	1
ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ						
1	มีการส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการและตัดสินใจของบุคคลในทีม	+1	+1	+1	3	1
2.	หัวหน้าทีมเปิดใจกว้างและยอมรับข้อพิพาทวิจารณ์ของทีมงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาตนเอง	+1	+1	+1	3	1
3.	หัวหน้าทีมส่งเสริมสนับสนุนให้สมาชิกในทีมมีความก้าวหน้า	+1	+1	+1	3	1
4.	หัวหน้าทีมของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1
5.	เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน หัวหน้าทีมของท่านจะเผชิญปัญหาร่วมกับท่านเสมอ	+1	+1	+1	3	1
ด้านการตัดสินใจร่วมกัน						
1.	มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1
2.	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกทีมมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	3	1
3.	พนักงานสามารถนำข้อตกลงในทีมไปสู่การปฏิบัติงานจริงทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
4.	สมาชิกในทีมมีการช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1
5.	มีการประสานงานอย่างเต็มใจระหว่างทีมงาน	+1	+1	+1	3	1
ด้านการสื่อสารอย่างเปิดเผย						
1.	ทีมงานได้รับทราบข้อมูลในการทำงานอย่างชัดเจนและทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1
2.	หัวหน้าทีมมีโอกาสรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	3	1
3.	มีการปรึกษาหารือกันด้วยเหตุผลในทีมงาน	+1	+1	+1	3	1
4.	มีการตั้งกลุ่ม Line เพื่อติดต่อสื่อสารกันในการทำงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1
5.	สมาชิกในทีมเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปกปิดข้อมูล	+1	+1	+1	3	1
ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่						
1.	มีการกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1
2.	หัวหน้าทีมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
3.	หัวหน้าทีมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
4.	สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1
5.	มีการเปิดโอกาสให้ประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1

ผลคะแนน $25/25 = 1$ มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ส่วนที่ 3 การบริหารทีมงานประกันชีวิต

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
ด้านการสรรหาและการคัดเลือก						
1.	ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตามความต้องการของบริษัท	+1	+1	+1	3	1
2.	ทีมให้ความสำคัญในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทน โดยการชักชวนแบบไม่เป็นทางการ	+1	+1	+1	3	1
3.	ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่	+1	+1	+1	3	1
4.	ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทน จากการร่วมงานในสังคมหรือทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1
5.	ทีมมุ่งมั่นในการสรรหาบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนจากการชักชวนกลุ่มลูกค้าเก่าที่ซื้อประกันชีวิตกับบริษัท	+1	+1	+1	3	1
ด้านการฝึกอบรม						
1.	ทีมส่งเสริมให้มีการอบรมทั้งในลักษณะรายบุคคลและเป็นกลุ่ม	+1	+1	+1	3	1
2.	ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขายอย่างละเอียด	+1	+1	+1	3	1
3.	ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาในองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1
4.	ทีมให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตอย่างละเอียด	+1	+1	+1	3	1
5.	ทีมให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการขายเพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ทันสมัยอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1
ด้านการกำกับ						
1.	ทีมให้ความสำคัญในกระบวนการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงการบรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1
2.	ทีมมุ่งมั่นในการจัดทำแผนงานให้ตัวแทนมีส่วนร่วมในการกำหนดร่วมกันกับหัวหน้าทีมอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1
3.	ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1

รายการประเมิน		ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
4.	ทีมให้ความสำคัญในการจัดการประชุมทีมขายเป็นประจำ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีภายในทีม	+1	+1	+1	3	1
5.	ทีมให้ความสำคัญในการติดตามและตรวจสอบผลการ ทำงานของตัวแทนเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1
ด้านการจูงใจ						
1.	ทีมมีการจูงใจโดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการเสนอผลประโยชน์ที่ เป็นตัวเงินด้วยความเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1
2.	ทีมมีการจูงใจโดยให้ความสำคัญในการยกย่อง เชิดชู และ ชมเชยผลการทำงาน	+1	+1	+1	3	1
3.	ทีมมีการจูงใจโดยการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าใน อาชีพตัวแทน	+1	+1	+1	3	1
4.	ทีมมีการจูงใจให้ความสำคัญในการแข่งขันกับตัวเองหรือ ความท้าทายของงานที่ทำ	+1	+1	+1	3	1
5.	ทีมมีการจูงใจโดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ เอื้ออาทรต่อกัน และให้กำลังใจระหว่างสมาชิกในทีม	+1	+1	+1	3	1
ด้านการประเมินผล						
1.	ทีมให้ความสำคัญในการตรวจนับจำนวน นัดหมาย จำนวนเข้าพบ เสนอขาย ปิดการขายของสมาชิกในทีม	+1	+1	+1	3	1
2.	ทีมมุ่งเน้นพิจารณาผลจากการนับจำนวนลูกค้าใหม่ ๆ ที่ สมาชิกในทีมสามารถขายได้	+1	+1	+1	3	1
3.	ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการทำงานจากจำนวน เบี้ยประกันต่อรายที่สมาชิกในทีมทำได้	+1	+1	+1	3	1
4.	ทีมมุ่งประเมินความพร้อมของสมาชิกในทีมก่อนเข้าพบ ลูกค้า จากความสามารถในการขายของตัวแทน	+1	+1	+1	3	1
5.	ทีมให้ความสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ตัวแทนจากอัตราการเข้าพบ ต่อจำนวนลูกค้าที่ขายได้	+1	+1	+1	3	1

ผลคะแนน $25/25 = 1$ มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	วิภาวดี ศรีสาย
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	107 หมู่ที่ 3 ตำบลลั่นแฉก อำเภอสรรค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการอาวุโส
สถานที่ทำงาน	บริษัท อลันซ์อยุธยาประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 55/5 หมู่ที่ 1 ตำบลบางนมโค อำเภอสรรค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ประถมศึกษา โรงเรียนหน้าพระลานพิบูลสงคราม อำเภอนครหลวงพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเทพศิรินทร์พุด อำเภอนครหลวงพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสระบุรี
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โรงเรียนเทคโนโลยีสระ อำเภอนครหลวงพระนครศรีอยุธยา จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอนครหลวงพระนครศรีอยุธยา จังหวัดลพบุรี
พ.ศ. 2563	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา