



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารในการทำงานของพนักงานขาย

โดย

นายเตชิต สุขเกษม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลื่อนราคาในการทำงานของพนักงานขาย

โดย

นายเดชิต สุขเกษม



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

INFLUENT FACTORS FOR JOB SELECTION OF SALESPOSITION

BY

MR. TECHID SUKKASEM



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF

THE REQUIREMENT FOR THE MASTER DEGREE OF ARTS

BUSSINESS ECONOMICS

FACULTY OF ECONOMICS

THAMMASAT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2016

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายเตชิต สุขเกษม

เรื่อง

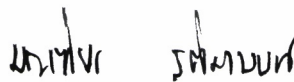
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทในการทำงานของพนักงานชาย

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ)

เมื่อ วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. มณเฑียร สติมานนท์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ศรีสุชาติ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. ชยันต์ ตันติวัตตาการ)

หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารในการ ทำงานของพนักงานขาย
ชื่อผู้เขียน	นายเตชิต สุขเกษม
ชื่อปริญญา	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะวิชา/มหาวิทยาลัย	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร. มณฑิยา สติมานนท์
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยหรือคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทในการทำงานของพนักงานขายประกันชีวิตของธนาคารและประเมินค่าความมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในแต่ละปัจจัยที่ได้ทำการศึกษามา โดยใช้วิธีการทดลองทางเลือก (Choice-Based Conjoint Analysis) ซึ่งในแต่ละทางเลือกนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ของธนาคารที่ทางธนาคารสามารถเสนอให้กับพนักงานขายได้จริง โดยการแบ่งกลุ่มคุณลักษณะคือ 1.กลุ่มคุณลักษณะของตำแหน่งงานโดยทั่วไป (2 คุณลักษณะ) และ 2.กลุ่มคุณลักษณะที่มีเฉพาะพนักงานขายเท่านั้น (4 คุณลักษณะ) ซึ่งได้คุณลักษณะทั้งหมดดังนี้ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้นประเภทขององค์กร เงินพิเศษที่ได้จากขายประกันชีวิต คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานและขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบอีกทั้งยังได้แบ่งระดับของคุณลักษณะออกเป็นระดับย่อยๆ และประยุกต์เป็นชุดทางเลือกต่างๆ ที่สามารถสะท้อนถึงการเสนอเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ธนาคารเสนอให้กับพนักงานใหม่ได้ซึ่งมีการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มให้กับกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 306 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลอง Conditional Logit ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของธนาคารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงาน คือ คุณลักษณะของธนาคารฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 30% ฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 40% เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกัน 100,000 บาท และลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการ โดยสามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ดังนี้ถ้าสถานประกอบการใดเลือกเพิ่มฐานเงินเดือนให้กับพนักงานใหม่ที่ 30% จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้น 1.75 เท่าถ้าสถานประกอบการ

ใดเลือกเพิ่มฐานเงินเดือนให้กับพนักงานใหม่ที่ 40% จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้น 1.9 เท่าถ้าสถานประกอบการใดเลือกให้ค่าคอมมิชชั่น อินเซ็นทิฟ ที่ 1,400 บาท ต่อเบี้ยประกันชีวิต 100,000 บาท จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้น 1.5 เท่าถ้าสถานประกอบการใดเลือกให้แบ่งงานสำหรับหน้าที่ขายและบริการกับงานปฏิบัติการออกจากกัน จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้น 0.3 เท่า

คำสำคัญ: ธนาคาร, พนักงานขายประกันชีวิต, วิธีการทดลองทางเลือก, เลือกบริษัทในการทำงาน



Independent Study Title	INFLUENT FACTORS FOR JOB SELECTION OF SALES POSITION
Author	Mr.Techid Sukkasem
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Business Economics Economics Thammasat University
Independent Study Advisor	Monthien Satimanon, Ph.D.
Academic Year	2016

ABSTRACT

Factors determining Thai commercial bank sales officers' job preferences were studied. The discrete choice experimenter choice-based conjoint analysis method was employed in finding related factors that consist of the several attributes. Data was collected by printed questionnaire with 306 samples from Bangkok Metropolitan Area, and was analyzed by the conditional logit model.

The key factors, by relative importance, were base salary raised 40%, followed by base salary raised 30%, an earning commission/incentive of 1,400 THB per month, 100,000 baht selling of life insurance premium, and exclusive sale and service duties. For examples, if base salary was increased by 40%, job candidates would choose the job with higher chance than base salary increase of 20%.

In addition, the commission increase by 200 baht per 100,000 baht transaction would lead to an increase of job candidate choice by 150 percent. Lastly, if the duty is limited to sales and services, candidates would prefer such choice by 30 percent.

Keywords: Bank, Life insurance sales officer, Job selection, Choice-Based Conjoint Analysis

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานที่มีผลต่อการเลือกบริษัทในการทำงาน	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.3 ความรู้เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์และผลิตภัณฑ์ที่ทำการศึกษา	17
2.3.1 ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์	17
2.3.2 ผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าของธนาคารรับผิดชอบ	22
2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย	38

	(5)
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.4.1 โครงสร้างแบบสอบถาม	41
3.4.2 การออกแบบคุณลักษณะระดับคุณลักษณะ และชุดทางเลือก	42
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	48
3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)	49
3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)	49
3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน	49
3.6 สมมติฐานการศึกษา	51
บทที่ 4 ระเบียบวิธีการศึกษา	53
4.1 ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง และพฤติกรรมในการเลือกสมัครงาน	53
4.2 คุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร	67
4.2.1 ตัวแปรในการศึกษา	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลการศึกษา	73
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	73
5.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเลือกงานของกลุ่มตัวอย่าง	74
5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกธนาคารในการทำงาน	75
5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	75
5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	75
5.2.2 ข้อจำกัดของการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	77

	(6)
รายการอ้างอิง	78
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	81
ภาคผนวก ข ข้อมูลคะแนนระดับความสำคัญของคุณลักษณะจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	84
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Conditional Logit model	95
ประวัติผู้เขียน	96



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ตารางแสดงความต้องพนักงานชายจากการสำรวจ	2
2.1 ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบตาราง	14
2.2 ตารางเปรียบเทียบกองทุนปิดและกองทุนเปิด	29
2.3 ตารางแสดงรูปแบบของสินเชื่อ	35
3.1 แสดงคะแนนความสำคัญของแต่ละคุณลักษณะที่ได้จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น	42
3.2 คุณลักษณะของบริษัทและระดับของคุณลักษณะที่ใช้ในการศึกษา	44
3.3 แสดงรายละเอียดของทางเลือก 20 ทางเลือก	46
3.4 แสดงตัวอย่างของชุดทางเลือกในแบบสอบถามส่วนที่ 3	48
3.5 แสดงตัวแปรฐานที่ใช้ในการวิจัย	51
4.1 ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	53
4.2 ข้อมูลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.3 ข้อมูลด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	55
4.4 ข้อมูลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	55
4.5 ข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	55
4.6 ข้อมูลด้านประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	56
4.7 แสดงข้อมูลประเภทงานที่ชอบทำของกลุ่มตัวอย่าง	57
4.8 ข้อมูลการหางานใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง	57
4.9 ข้อมูลแสดงจำนวนครั้งที่เปลี่ยนงานของกลุ่มตัวอย่าง	58
4.10 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกธนาคารในการทำงาน	58
4.11 แสดงข้อมูลมุมมองอื่นๆ	58
4.12 แสดงคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	59
4.13 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกธนาคารในการทำงาน สำหรับผู้ที่ไม่ได้อยู่ในช่วงมองหางานใหม่	60
4.14 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกธนาคารในการทำงาน สำหรับผู้ที่อยู่ในช่วงมองหางานใหม่	61
4.15 แสดงตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง Conditional Logit	68

4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลอง Conditional Logit



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	38
3.1 แสดงตัวอย่างของชุดทางเลือกในแบบสอบถามส่วนที่ 3	48
4.1 กราฟแสดงข้อมูลการรวมกลุ่มการเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร	62
4.2 กราฟแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้มองหางานใหม่	63
4.3 กราฟแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มองหางานใหม่อยู่	63
4.4 กราฟแสดงสัดส่วนของการปัจจัยต่างๆ ตามช่วงอายุ	66
4.5 กราฟแสดงการหางานหรือไม่ได้หางานใหม่โดยแบ่งตามช่วงอายุ	66
4.6 กราฟแสดงการหางานหรือไม่ได้หางานโดยแบ่งตามช่วงรายได้	65

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ทรัพยากรบุคคล เป็นหนึ่งในทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปข้างหน้าและสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับองค์กรคู่แข่ง ซึ่งทรัพยากรบุคคลสามารถสร้างความได้เปรียบและสามารถชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กรธุรกิจนั้นๆ ได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพที่ได้อยู่ภายในองค์กรอยู่เสมอ

พนักงานขายเป็นตำแหน่งงานที่มีหน้าที่ในการดูแล บริการลูกค้า และต้องขายผลผลิตขององค์กรนั้นๆ ไปด้วย ในหลายๆ ครั้งพนักงานขายเป็นด่านหน้าในการพบปะกับลูกค้าขององค์กรในการพูดคุย ชักชวนให้ซื้อสินค้า หรือแม้กระทั่งเวลาสินค้ามีปัญหาไม่ว่าจะมาจากปัญหาอะไร ทั้งปัญหาด้านตัวสินค้า ปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาดทำให้พนักงานขายค่อนข้างมีความกดดันในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิด นอกจากจะต้องปะทะกับลูกค้าแล้วยังต้องโดนบีบจากทางต้นสังกัดหรือองค์กรให้ขายสินค้าตามยอดขายที่ต้องการอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าพนักงานขายจะต้องถูกบีบจากทั้งสองฝั่งทั้งทางด้านลูกค้าและนายจ้าง ทำให้ตำแหน่งของพนักงานขายมีอัตราลาออกจากงานค่อนข้างสูง การรักษาคนให้อยู่กับองค์กรจึงเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อที่จะทำให้พนักงานเก่าและมีประสบการณ์อยู่ทำงานกับบริษัทต่อไป แต่ในหลายๆ ครั้งการรักษาพนักงานเก่าก็ไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของส่วนงานสรรหาบุคลากรที่จะต้องสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและหน้าที่ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานไปแบบไม่สะดุด และราบรื่นมากที่สุด ทำให้การสรรหาบุคลากรจึงเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่ดูแลเรื่องทรัพยากรบุคคล

การสรรหาบุคลากร คือ กระบวนการแรกที่จะทำให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ตรงกับความต้องการขององค์กร โดยกระบวนการสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครจะต้องมีการดำเนินการในช่องทางต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อความไปถึงผู้สมัครเป้าหมาย และส่งผลให้มีผู้สมัครที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสม และเข้ากันนโยบายการดำเนินงานขององค์กรเข้ามาเป็นตัวเลือกมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนคร่าวๆ ทางปฏิบัติในการสรรหาพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กรหนึ่งคน คือ 1. ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานที่ระบุถึงทักษะความสามารถของพนักงานที่ต้องการจากหน่วยงานในองค์กร 2. ประเมินและพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของเงินเดือนและสวัสดิการที่สามารถเสนอให้กับ

ทางผู้สมัคร รวมถึงช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 3.สื่อสารข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ 4.คัดเลือกผู้สมัครงานที่มีศักยภาพที่เหมาะสมเข้ามา นัดหมายการสัมภาษณ์และสอบ 5.คัดเลือกผู้สมัครที่ตรงความต้องการ นัดตรวจสุขภาพและดำเนินการตามขั้นตอนการขึ้นสัญญาของบริษัทต่อไป

ตารางที่ 1.1 ตารางแสดงความต้องพนักงานชายจากการสำรวจ

อาชีพ	มิถุนายน 2555			ไตรมาส 3 ปี 2555
	เข้างาน	ออกงาน	เข้างาน/ออกงาน	ต้องการ
พนักงานชาย	1,285	1,539	0.83	3,536

หมายเหตุ. โดยกองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน.

ในเรื่องของอัตราการลาออกของพนักงานชายนั้น จากการสำรวจการเข้า-ออกงาน และความต้องการแรงงานของกองวิจัยตลาดแรงงานกรมการจัดหางาน ในปี 2555 พบว่าในแต่ละบริษัทมีอัตราการลาออกของพนักงานชายค่อนข้างสูง โดยศึกษาจากกลุ่มบริษัทตัวอย่าง 1,003 บริษัท พบว่าในเดือนมิถุนายน 2555 พนักงานชายมีอัตราการเข้างานอยู่ที่ 1,285 คน อัตราการลาออกอยู่ที่ 1,539 คน เมื่อเทียบอัตราการเข้างานกับการลาออกอยู่ในอัตรา 0.83 นั้นหมายความว่า ในการเข้างาน 1 คน จะมีอัตราการลาออกที่ 1.2 คน (โดยประมาณ) คือ ลาออกมากกว่าการเข้างานนั่นเอง โดยในไตรมาส 3 ของปี 2555 พบว่ายังมีความต้องการตัวของพนักงานชายกว่า 3,563 อัตรา

แต่ละการลาออกของพนักงานนั้นก็จำเป็นต้องมีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลใหม่จากภายนอกเข้ามาแทนอัตราที่ว่างอยู่ และแต่ละขั้นตอนในการสรรหาและคัดเลือกก็มีหลากหลายวิธีในการดำเนินการ ดังนั้น การได้พนักงานเข้ามาทำงานหนึ่งคนบริษัทจะต้องเสียทั้งเวลาและงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูงนอกจากนี้ยังต้องเสียเวลาในการฝึกงานและสอนงานเพื่อให้สามารถฟันเฟืองที่ดีในการดำเนินกิจการของบริษัทได้ดี ซึ่งถ้าทางบริษัทมีโอกาสได้เลือกผู้สมัครหรือได้ตัวเป้าหมายตามที่ต้องการก็จะช่วยลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงไปได้ และนี่จึงเป็นเหตุผลให้การสื่อสารข้อมูลออกไปยังผู้สมัครหรือกลุ่มเป้าหมายที่บริษัทต้องการดึงเข้ามาเป็นทรัพยากรนั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนและมีวิธีการที่ชัดเจน สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้สมัครหรือกลุ่มเป้าหมายได้ ซึ่งจะส่งผลต่อจำนวนผู้สมัครที่เข้ามาเป็นตัวเลือกให้ได้มากที่สุดและได้รับตัวเลือกที่มีความเป็นไปได้ที่จะได้พนักงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น หรือแม้แต่การแย่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจากบริษัทคู่แข่งก็จะ

สามารถเข้าถึงและรับรู้สิ่งที่จูงใจพนักงานชาย เพื่อที่จะทำให้ผู้สมัครหรือกลุ่มเป้าหมายเลือกสมัครหรือเข้าทำงานกับบริษัทได้มากขึ้นอีกด้วย

Conjoint Analysis

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะเริ่มต้นจากการจัดทำคุณลักษณะและระดับของคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ต้องการจะศึกษา และนำข้อมูลเหล่านั้นไปวัดความสนใจและความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่มีจุดประสงค์หลักเพื่อสร้างโมเดลพฤติกรรมของมนุษย์ พฤติกรรมการเลือกซื้อ โดยใช้ความสนใจในตัวสินค้าและบริการที่สำเร็จรูปมาให้กับกลุ่มตัวอย่างได้ตัดสินใจเลือก

ตัวสินค้าและบริการที่มีความสมบูรณ์แบบทั้งทางด้านราคา ประสิทธิภาพ ความทนทาน รวมถึงมีปัจจัยต่างๆ ในตัวสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคนั้น แทบจะเป็นไปไม่ได้เลย ดังนั้น ในการเก็บข้อมูลแบบ Conjoint Analysis จึงเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยที่สินค้าและบริการที่นำเสนอให้กับกลุ่มตัวอย่างได้เลือกนั้นเป็นสินค้าและบริการที่ไม่ได้สมบูรณ์แบบ เพื่อให้เกิดสถานการณ์ในการเลือกสินค้าและบริการให้เหมือนกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งวิธีนี้เป็นการบีบบังคับให้กับกลุ่มตัวอย่างได้ตัดสินใจ (Trade off) เลือกสินค้าและบริการที่มีคุณลักษณะและระดับคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด นำมาสู่ผลลัพธ์ที่ชัดเจนขึ้นว่าคุณลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดในเชิงเปรียบเทียบกับคุณลักษณะอื่นๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกทำงานของผู้สมัครในตำแหน่งพนักงานชาย และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสรรหาบุคคลสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อ

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาในงานวิจัยฉบับนี้จะศึกษา

1. ผู้สมัครที่กำลังมองหางานใหม่และผู้ที่ไม่ได้มองหางานใหม่ ที่มีประสบการณ์การทำงานเป็นพนักงานธนาคารที่มีหน้าที่ในการขายหรือเกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิต (Life Insurance)

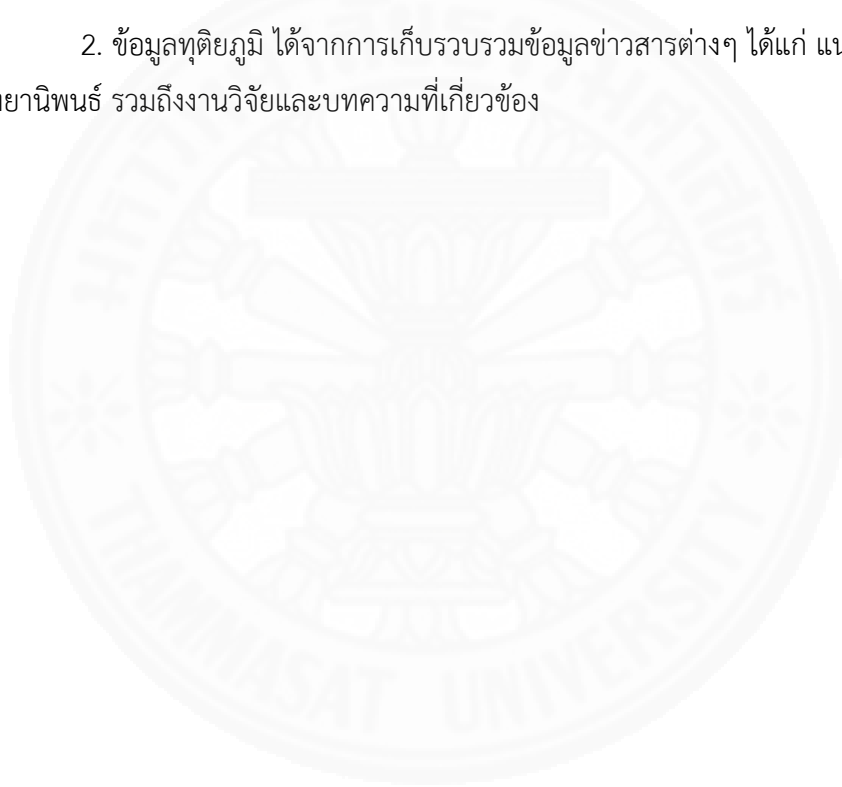
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานชายของธนาคาร และเป็นข้อมูลประกอบในการวางนโยบายในการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งงานพนักงานชาย

1.5 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บแบบสอบถามผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และกระดาษ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีงานวิทยานิพนธ์ รวมถึงงานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขายของธนาคาร เพื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกงานของพนักงานขายให้ถูกต้องและสมบูรณ์ จึงมีการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในอดีตเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานที่มีผลต่อการเลือกบริษัทในการทำงาน
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ความรู้เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์และผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าของธนาคาร
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของงานที่มีผลต่อการเลือกบริษัทในการทำงาน

องค์กรแต่ละที่องค์กรจะมีกระบวนการในการและคัดเลือกสรรหาบุคคลเพื่อเข้าร่วมงานกับองค์กร โดยเลือกจากคุณสมบัติกลุ่มผู้สมัครที่มีความเหมาะสมที่สุด แต่อีกด้านหนึ่งตัวบุคคลเองก็มีสิทธิ์ที่จะเลือกงานและองค์กรที่ตนพอใจเช่นกัน ดังนั้น นอกจากองค์กรแล้ว ผู้สมัครงานก็มีสิทธิ์ในการเลือกบริษัท จากปัจจัยต่างๆ ที่มีความน่าสนใจสามารถดึงดูดใจให้ผู้สมัครงานยอมรับตำแหน่งงานที่ตนได้รับข้อเสนอมาด้วยซึ่งผู้สมัครงานจะเลือกองค์กรโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543, น. 9-10) ดังต่อไปนี้

1. ชื่อเสียงและภาพพจน์องค์กร
2. ประเภทธุรกิจและลักษณะงานตรงกับพื้นฐานความรู้ความสามารถของตน
3. ระยะทางในการเดินทางไปยังที่ทำงาน
4. ระบบการบริหารองค์กรเช่นระบบราชการหรือการบริหารสมัยใหม่
5. ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน
6. ความมั่นคงขององค์กรหรือขนาดขององค์กร
7. จิตสำนึกของเจ้าของกิจการเป็นนักลงทุนนักพัฒนาหรือนักเก็งกำไรซึ่งอาจจะดูได้ยาก

แต่ผู้สมัครก็สามารถหาข้อมูลได้จากเอกสารหรือตามสื่อต่างๆ

องค์ประกอบของงานก็มีส่วนสำคัญมากต่อการตัดสินใจเลือกทำงานในองค์กรของแต่ละบุคคลเช่นกัน โดยบุคคลจะพิจารณาข้อดีและข้อด้อยของแต่ละองค์ประกอบของงานของแต่ละบริษัท เพื่อมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกทำงานในองค์กรนั้นๆ เช่นกัน (Behling et al., 1968 cited in Moy & Lee, 2002)

McGinty & Reitsch (1992) ได้ระบุองค์ประกอบของงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกงานของนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ ใน 5 ด้านได้แก่

1. Interest
2. Salary
3. Advancement
4. Social Responsibility
5. Location

Teo & Poon (1994) ทำการศึกษาการเลือกทำงานกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และและธุรกิจข้ามชาติ (Multinational Companies-MNCs) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสิงคโปร์ โดยได้ระบุองค์ประกอบของงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับธุรกิจ SMEs และ MNCs เอาไว้ 10 ด้านได้แก่

1. Pay หมายถึงค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน
2. Fringe Benefit หมายถึงสวัสดิการต่างๆ
3. Working Conditions หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. Long-term Career Prospects หมายถึงความก้าวหน้าในอาชีพระยะยาว
5. Marketability หมายถึงการพัฒนาความชำนาญตามความต้องการของตลาด
6. Job Security หมายถึงความมั่นคงของงาน
7. Managerial Quality and Relationships หมายถึงคุณภาพและความสัมพันธ์กับผู้บริหาร
8. Responsibilities given หมายถึงการมอบความรับผิดชอบในงาน
9. Authority Given หมายถึงการมอบอำนาจดำเนินการ
10. Involvement in Decision Making หมายถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Moy & Lee (2002) ได้ศึกษาการเลือกทำงานกับธุรกิจ SMEs และ MNCs ของนักศึกษาโดยทำการศึกษากับนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกาโดยใช้กรอบแนวคิดปัจจัยที่

มีผลต่อการเลือกทำงานของ Teo & Poon (1994) มาใช้ในการศึกษาแต่ได้ตัดปัจจัย Authority Given ออกไป จึงทำให้เหลือเพียง 9 ปัจจัยได้แก่

1. Pay
2. Fringe Benefit
3. Working Conditions
4. Managerial Relationships
5. Long-term Career Prospects
6. Responsibilities Given
7. Involvement in Decision Making
8. Marketability
9. Job Security

นิตยา เจริญประเสริฐ และศรีัญญา กันตะบุตร (2553) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการทำงานกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปรากฏว่าความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวต่อการทำงานกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาได้ทำการรวบรวมปัจจัยมาจากงานวิจัยดังนี้

McGinty & Reitsch (1992) คือ Social Responsibility – ความรับผิดชอบต่อสังคมและความสนใจ – งานที่มีความท้าทาย

Teo & Poon (1994) และ Moy & Lee (2002) ได้แก่ Pay - ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน , Fringe Benefit - สวัสดิการ, Working Conditions - สภาพแวดล้อมในการทำงาน, Managerial Relationships - ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร, Long - term Career Prospects - ความก้าวหน้าในอาชีพระยะยาว, Responsibilities given - ความรับผิดชอบในงาน, Involvement in Decision Making - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, Marketability – การพัฒนาความชำนาญตามความต้องการของตลาดและ Job Security - ความมั่นคงของงานรวบรวมมาเป็นกรอบแนวคิดองค์ประกอบของงาน 11 ด้านได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Pay)
2. สวัสดิการ (Fringe Benefit)
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร (Managerial Relationships)

5. ความก้าวหน้าในอาชีพระยะยาว (Long-term Career Prospects)
6. ความรับผิดชอบในงาน (Responsibilities given)
7. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement in Decision Making)
8. การพัฒนาความชำนาญตามความต้องการของตลาด (Marketability)
9. ความมั่นคงของงาน (Job Security)
10. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)
11. งานที่มีความท้าทาย (Interest)

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (Person – Organization Fit)

นักวิชาการในหลายๆ ประเทศมีความสนใจศึกษาถึงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (Person Organization-Fit) โดย Amy L.Kristof กล่าวว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรว่าเป็นความเข้ากันหรือความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันระหว่างบุคคลกับองค์กร โดย Kristof ได้กล่าวถึงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ในสองลักษณะ คือ 1.การที่บุคคลมีคุณลักษณะพื้นฐานที่คล้ายคลึงกับคุณลักษณะพื้นฐานขององค์กร 2.มีการตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีผู้ให้คำจำกัดความแบ่งออกเป็น 4 แนวทาง Kristof ดังนี้

- (1) ความสอดคล้องกันของค่านิยมส่วนบุคคลกับค่านิยมองค์กร โดย Chatman (1991)
- (2) ความสอดคล้องกันของเป้าหมาย โดย Vancouver & Schmit (1991)
- (3) ความสอดคล้องกันระหว่างความชอบและความต้องการของพนักงานกับสิ่งจูงใจของสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดย Cable & Judge (1994)
- (4) ความสอดคล้องกันระหว่างบุคลิกภาพส่วนบุคคลกับวัฒนธรรมองค์กร โดย Bowen, Ledford, & Judge (1991)

Kristof ได้ให้นิยามว่าเป็น ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับทุกสิ่งในองค์กร ทั้งในด้านบุคลิกลักษณะ ค่านิยม วัฒนธรรม และเป้าหมายสอดคล้องกัน Shin (2004 อ้างถึงในเหมื่อนดาว คุณณะ, 2549) ที่กล่าวว่าความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรนั้นคือ ความสอดคล้องระหว่างบุคลิกลักษณะ ความเชื่อ ค่านิยมของบุคคลกับวัฒนธรรม บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กร ซึ่งนักวิจัยหลายท่านใช้ความสอดคล้องกันของค่านิยมในการดำเนินการศึกษาความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร Tepeci (2001) เนื่องจาก

(1) คานิยมเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่มั่นคงของบุคคลและองค์การ Chatman (1991 cited in Tepeci, 2001)

(2) คานิยมสามารถทำนายความพึงพอใจและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความหลากหลายได้ Meglino et al. (1992 cited in Tepeci, 2001)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร หมายถึงการที่บุคคลมีคานิยม บุคลิกภาพ ความต้องการ และเป้าหมาย ที่มีเหมือนกัน และวัฒนธรรมขององค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะฉัตร ตั้งพิษฐานสกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวิเคราะห์ พบว่านักศึกษสาขาการบัญชีให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุดและให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา ไม่ว่าจะจำแนกด้วยปัจจัย เพศแผนการศึกษา หรือทางเลือกในอนาคตหลังจบการศึกษา

1. นักศึกษสาขาการบัญชี ไม่ว่าจะมึผลการเรียนอยู่ในเกณฑ์ใดให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน ในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุด
2. นักศึกษาที่เลือกทำงานในประเทศไทยให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน ในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุดและให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา
3. นักศึกษาที่เลือกทำงานต่างประเทศให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และการได้พัฒนาตนเองในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุด
4. สถานที่ตั้งของที่ทำงาน การเดินทาง ระยะทาง สภาพแวดล้อม สภาพสังคมชุมชน โดยรอบสถานที่ทำงานคำแนะนำและความคิดเห็นของรุ่นพี่และบุคคลในครอบครัวมีผลต่อการเลือกที่ทำงานของนักศึกษา
5. นักศึกษามีความกังวลเกี่ยวกับความสามารถทางด้านภาษาต่างชาติในการเลือกงาน

ณรงค์ จงใจอนุรักษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างคนหางานที่ใช้บริการจัดหางานจากสำนักงานจัดหางานของรัฐ เฉพาะสำนักงานจัดหางานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของคนหางานค่ามัธยฐานเลขคณิตใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อหาค่าการกระจายน้ำหนักร้อยของค่าตอบค่าสถิติ T-Test และ F-Test ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของคนหางานและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางาน และค่า Chi-square Test เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของคนหางานต่อเหตุผลที่เลือกใช้สำนักงานจัดหางานของรัฐ ความคาดหวังจากการใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐ และช่องทางในการหางานในการวิเคราะห์พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ - เพศหญิงให้ความสำคัญกับ ความมั่นคงขององค์กร ค่าจ้างและผลประโยชน์และสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยด้านอายุ - กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 26 ปี มีความคาดหวังต่อรายได้สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 27 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านการศึกษา -กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนและสภาพแวดล้อมของงาน มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ปัจจัยด้านรายได้ - กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 10,001 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน และโอกาสก้าวหน้าทางการทำงานมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

กาญจนา พานิชการ สิริภัก อนุรักษ์พุมิ และอิทธิเทพ นวาระสุจิตร์ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่ทำงานของนิสิต/นักศึกษา สาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาสาขาวิชาสถิติ (ภาคปกติ) ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2557 ของมหาวิทยาลัย 9 แห่ง ที่เข้าร่วมงานกีฬาสถิติสัมพันธ์ (Fortran Games) ครั้งที่ 36 ประจำปี 2556 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติพรรณนา เป็นการอธิบายและบรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในเบื้องต้นด้วยค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) มีจุดประสงค์เพื่อลดจำนวนตัวแปรและทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ

ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร (ที่เป็นอิสระกัน) ตั้งแต่ 2 ประชากรขึ้นไป โดยการทดสอบ Mann-Whitney และการทดสอบ Kruskal-Wallis ในการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกที่ทำงานของนิสิต/นักศึกษาสาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงของที่ทำงานและงานตรงกับสายวิชาที่เรียน นิสิต/นักศึกษาสาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่จะทำงานทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสนใจทำงานในหน่วยงานเอกชน และอาชีพที่สนใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ นักคณิตศาสตร์ประกันภัย นักวิเคราะห์การตลาด และนักวิจัยจะเห็นว่านิสิต/นักศึกษาต้องการทำงานในบริษัทเอกชนที่มีความมั่นคงสูงซึ่งมีการแข่งขันกันสูงและต้องการทำงานตรงกับสายวิชาที่เรียน อาชีพที่นิสิต/นักศึกษาสนใจทำเป็นอาชีพที่ต้องนำเอาสถิติไปประยุกต์ใช้ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของนิสิต/นักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานในการจัดการเรียนการสอนควรเน้นการลงมือปฏิบัติ การแก้ปัญหา การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการทำงานเป็นทีมเพื่อให้นิสิต/นักศึกษา ได้บูรณาการสถิติกับสาขาวิชาอื่นๆ เช่น การตลาด การเงิน การบริหารธุรกิจการประกันภัย การแพทย์และสาธารณสุข

โดยส่วนของภาพลักษณ์องค์กรก็มีอิทธิพลต่อการเลือกบริษัทในการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน เพราะภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีจะมีผลต่อผู้หางานในการเลือกทำงานกับองค์กรที่มีภาพลักษณ์เชิงบวก มากกว่าบริษัทที่ภาพลักษณ์เชิงลบโดย **นภวรรณ ตันติเวชกุล (2555)** ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และความตั้งใจสมัครงานที่บริษัท โอสดสภา จำกัด ของคนรุ่นใหม่ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างชาวกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาหรือเพิ่งสำเร็จการศึกษา จากทั้งมหาวิทยาลัยรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนโดยผู้ทำงานแล้วมีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี นับจากปีที่จบการศึกษาบรรยายข้อมูลโดยวิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์บริษัทโอสดสภา จำกัด มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจสมัครงานที่บริษัท โอสดสภา จำกัด ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์บริษัท โอสดสภา จำกัด มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ความสัมพันธ์ทางบวก) กับความตั้งใจสมัครงานที่ บริษัท โอสดสภา จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อถามถึงความต้องการทำงานที่บริษัท โอสดสภา จำกัด

ในส่วนของภาพลักษณ์องค์กร คนส่วนหนึ่งมองว่าภาพลักษณ์ของบริษัทที่ดูโบราณดูเป็นไทยมากเกินไปและชื่อที่ดูเป็นหน่วยงานราชการทำให้รู้สึกว่ายากเข้าถึงยากไม่ทันสมัยไม่เหมาะกับคนรุ่นใหม่นอกจากนี้ยังมองว่าไม่มีตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับพวกเขาจึงไม่มีความต้องการที่จะมาสมัคร

งานที่มีเพียงส่วนน้อยที่มองว่าชื่อของบริษัทไม่ได้มีผลกับการสมัครเข้าทำงานที่บริษัทโอสธสภา จำกัดโดยมองว่าชื่อโอสธสภาทำให้รู้สึกว่าเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือเพราะเป็นองค์กรใหญ่ที่ดำเนินกิจการมานาน

เมื่อถามถึงสาเหตุที่มีผลต่อการไปสมัครงานที่บริษัทโอสธสภาจำกัดผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ปัจจัยหลัก คือ การทำประชาสัมพันธ์ในการรับสมัครงานยังไม่ทั่วถึงหรือทำแล้วแต่อาจเข้าไม่ถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าการสื่อสารขององค์กรระหว่างตัวสินค้าและบริษัทยังไม่เชื่อมโยงกันทำให้คนทั่วไปโดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือมีน้อยมากส่วนใหญ่จะรู้จักแต่ตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีความเชื่อมโยงไปยังตัวองค์กร

Katherine McGraw, Jennie S. Popp, Bruce L. Dixon, and Doris J. Newton (2012) ศึกษาเรื่อง Factors Influencing Job Choice among Agricultural Economics Professionals ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง Agricultural Economics Professionals ที่ถูกว่าจ้างโดยรัฐบาลหรือสถาบันทางวิชาการในปี 2007-2008 โดยใช้ chi-squared ในการทดสอบ ความแตกต่างของผลการรวบรวมข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ผู้ชาย กับผู้หญิง ผู้ที่ทำงานกับรัฐบาลหรือสถาบันทางวิชาการเป็นต้นจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้จบการศึกษา Agricultural Economics ที่เข้าทำงานรัฐบาลหรือสถาบันทางวิชาการเห็นเหมือนกันว่า หน้าที่ของงาน คือ ปัจจัยส่งผลกระทบต่อตัดสินใจมากที่สุดในการเลือกตำแหน่งงาน รวมทั้งปัจจัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน เวลาที่ครอบครัว ทรัพยากรที่เพียงพอ ความเป็นมืออาชีพ และปฏิกิริยาจากสังคมก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเช่นกัน แต่กับตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงจะใส่ใจกับปัจจัย โอกาสในการเป็นหุ้นส่วน ความปลอดภัย การมีเวลาให้ลูก และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มากกว่าผู้ชาย

Roberto Demagalhaes and Harold Wilde (2011) ทำการศึกษาเรื่อง Factors Affecting Accounting Students' Employment Choices: A Comparison of Students' and Practitioners' Views โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มนักศึกษา สาขาบัญชีที่กำลังเรียนที่ University of North Dakota (UND) โดยนักศึกษาปี 2 เป็นกลุ่มไม่เคยทำงานกับกลุ่มนักศึกษาปี 3 เป็นกลุ่มนักศึกษาฝึกงาน โดยใช้ Chi Square test และผลที่ออกมา ก็แสดงให้เห็นว่าทั้งสองกลุ่มมีปัจจัยที่แตกต่างกันในการเลือกงานสำหรับ

กลุ่มนักศึกษาปี 1 จะเลือกปัจจัยเงินเดือนเริ่มต้น สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ขนาดองค์กร โอกาสในการก้าวหน้ากับองค์กร ชนิดและประเภทของลูกค้าของบริษัท และประสบการณ์ที่ได้รับ

กลุ่มนักศึกษาปี 2 และปี 3 จะเลือกประสบการณ์ที่ได้รับ โอกาสในการก้าวหน้ากับองค์กร การช่วยเหลือในการเตรียมตัวสอบ CPA การเทรนนิ่งและการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ การสนับสนุนการศึกษาต่อขององค์กร ความมั่นคง วัฒนธรรมองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับและโอกาสในการทำงานระดับนานาชาติเป็นปัจจัยที่สำคัญ

ในส่วนของปัจจัย โอกาสในการก้าวหน้ากับองค์กร ทั้ง 2 กลุ่มให้คะแนนปัจจัยนี้เป็นอันดับ 1 เหมือนกัน ปัจจัยด้านที่ตั้งองค์กรจะเข้ามาอยู่อันดับ 1 ใน 10 ของทั้งสองกลุ่ม และปัจจัยในด้านของ วัฒนธรรมองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับและ Work-life balance ทั้ง 2 กลุ่มเห็นตรงกันว่า ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญอยู่ในระดับกลาง



ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบตาราง

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบตาราง

ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการหาข้อมูล	ผลการศึกษา
CONSUMER PREFERENCES FOR WATERMELONS: A CONJOINT ANALYSIS	Callie Bryan Evans	ลูกค้าที่เดินเข้ามาในร้านค้าที่ถูกเลือกไว้	แบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - Fresh color คือ attribute ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ซึ่ง 84 % ของตัวอย่างชอบ สีแดง - Price ยังคงมีผลต่อการตัดสินใจค่อนข้างสูง Profile ที่ถูกเลือกมากที่สุด คือ 3 usd, seedless, red, lycopene sticker
Factors Influencing Job Choice among Agricultural Economics Professionals	Katherine McGraw, Jennie S. Popp, Bruce L. Dixon, and Doris J. Newton	ผู้จบการศึกษา agricultural economics ที่เข้าทำงานกับ Academic และหน่วยงานราชการ	แบบสอบถาม	พบว่า ผู้จบการศึกษา agricultural economics ที่เข้าทำงานรัฐบาลหรือสถาบันทางวิชาการเห็นเหมือนกันว่า หน้าที่ของงาน คือ ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดในการเลือกตำแหน่งงาน รวมทั้งปัจจัย สิ่งแวดล้อมในการำงานเงินเดือนเวลากับครอบครัว ทรัพยากรที่เพียงพอ ความเป็นมืออาชีพ และปฏิภริยาจากสังคมก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเช่นกัน แต่กับตัวอย่างที่เป็นผู้หญิงจะใส่ใจกับปัจจัย โอกาสในการเป็นหุ้นส่วนความปลอดภัย การมีเวลาให้ลูก และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มากกว่าผู้ชาย

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบตาราง (ต่อ)

เรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	การหาข้อมูล	ผลการศึกษา
Factors Affecting Accounting Students' Employment Choices: A Comparison of Students' and Practitioners' Views	Roberto Demagalhaes University of North Dakota Harold Wilde University of North Dakota	upper-level accounting students (juniors and seniors) at the University of North Dakota (UND) as a new entry level and practitioner	แบบสอบถาม	กลุ่มนักศึกษาฝึกงานจะเลือกปัจจัยเงินเดือนเริ่มต้น สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ขนาดองค์กร โอกาสในการก้าวหน้ากับองค์กร ชนิดและประเภทของลูกค้าของบริษัท และประสบการณ์ที่ได้รับ สำหรับกลุ่มนักศึกษาปี 2 และปี 3 จะเลือกประสบการณ์ที่ได้รับ โอกาสในการก้าวหน้ากับองค์กร การช่วยเหลือในการเตรียมตัวสอบ CPA การเทรนนิ่งและการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ การสนับสนุนการศึกษาต่อขององค์กร ความมั่นคง วัฒนธรรมองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ที่ได้รับและโอกาสในการทำงานระดับนานาชาติเป็นปัจจัยที่สำคัญ
การรับรู้ภาพลักษณ์และความตั้งใจสมัครงานที่ บริษัท ไอศกรีม จำกัดของคนรุ่นใหม่”	นภวรรณ ตันติเวชกุล	ชาวกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาหรือเพิ่งสำเร็จการศึกษา จากทั้งมหาวิทยาลัย รัฐบาลและมหาวิทยาลัยเอกชนโดยผู้ทำงานแล้วมีอายุ การทำงานไม่เกิน 5 ปี นับจากปีที่จบการศึกษา	แบบสอบถามและสัมภาษณ์	ภาพลักษณ์ในสายตาของกลุ่มตัวอย่างทั้งด้านองค์กร และภาพลักษณ์ ของสินค้าและบริการของบริษัท ไอศกรีม จำกัด อยู่ใน ระดับดี โดยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรมากกว่าภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ ซึ่งเมื่อนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ ประกอบการอธิบาย ค่าเฉลี่ยด้านต่างๆ ของการรับรู้ภาพลักษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าโดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมองว่าบริษัท ไอศกรีม จำกัดเป็นองค์กรที่เปิดกิจการมายาวนาน โดยส่วนใหญ่เห็นคล้ายกันว่าชื่อบริษัทฟังดูโบราณ ไม่ทันสมัย แต่ในขณะเดียวกันก็มองว่าบริษัทนี้มีระเบียบแบบแผนเป็นทางการ เป็นบริษัทที่ดำเนิน กิจการมานาน และมีความน่าเชื่อถือทั้งยังเป็นบริษัทที่ ประสบความสำเร็จในด้านของการทำการตลาดผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับยา เนื่องจากภาพลักษณ์บริษัทเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจการผลิตและจัดจำหน่ายยาชั้นนำของ ประเทศไทย และชื่อขององค์กรก็มีการสื่อถึงภาพลักษณ์เกี่ยวกับยาดังกล่าวด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่ง เห็นว่าปัจจุบันชื่อบริษัทไม่สามารถนำไปเกี่ยวข้องกับชื่อผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของบริษัทนั้นก็มีเพียงบาง ผลิตภัณฑ์เท่านั้นที่เข้ากับชื่อของบริษัท เช่น ยาอุทัยทิพย์ ยาหัวใจโดยหลายคนให้ความเห็นว่า บริษัทน่าจะมียี่ห้อสินค้าและชื่อองค์กรไปในทางเดียวกันเช่น บริษัท เป๊ปซี่

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรมในรูปแบบตาราง (ต่อ)

ชื่อเรื่อง	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	การหาข้อมูล	ผลการศึกษา
ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ปิยะฉัตร ตั้งพิชฐานสกุล	นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	แบบสอบถาม	<p>นักศึกษาสาขาการบัญชีให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุดและให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา ไม่ว่าจะจำแนกด้วยปัจจัย เพศแผนการศึกษา หรือทางเลือกในอนาคตหลังจบการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาสาขาการบัญชี ไม่ว่าจะสมัครเรียนอยู่ในเกณฑ์ใดให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน ในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุด - นักศึกษาที่เลือกทำงานในประเทศไทยให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุดและให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานรองลงมา - นักศึกษาที่เลือกทำงานต่างประเทศให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และการได้พัฒนาตนเองในการเลือกงานที่สมัครมากที่สุด - สถานที่ตั้งของทำงาน การเดินทาง ระยะทาง สภาพแวดล้อม สภาพสังคมชุมชนโดยรอบสถานที่ทำงานค่านิยมและความคิดเห็นของรุ่นพี่และบุคคลในครอบครัวมีผลต่อการเลือกที่ทำงานของนักศึกษา - นักศึกษามีความกังวลเกี่ยวกับความสามารถทางด้านภาษาต่างชาติในการเลือกงานที่
ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่ทำงานของนิสิต/นักศึกษาสาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4	กาญจนา พานิชการ สิริภัก อรุณทรัพย์ และอิทธิเทพ นวาระสุจิตร์	นิสิต/นักศึกษา สาขาวิชาสถิติ (ภาคปกติ) ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2557 ของมหาวิทยาลัย 9 แห่ง ที่เข้าร่วมงานกีฬาสถิติสัมพันธ์ (FortranGames) ครั้งที่ 36 ประจำปี 2556	แบบสอบถาม	<p>ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกที่ทำงานของนิสิต/นักศึกษาสาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงของที่ทำงานและงานตรงกับสายวิชาที่เรียน นิสิต/นักศึกษาสาขาวิชาสถิติ ชั้น ปีที่ 4 ส่วนใหญ่จะทำงานทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสนใจทำงานในหน่วยงานเอกชน และอาชีพที่สนใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ นักคณิตศาสตร์ ประกันภัย นักวิเคราะห์การตลาด และนักวิจัยจะเห็นว่านิสิต/นักศึกษาต้องการทำงานในบริษัทเอกชนที่มีความมั่นคงสูงซึ่งมีการแข่งขันกันสูงและต้องการทำงานตรงกับสายวิชาที่เรียน อาชีพที่นิสิต/นักศึกษาน่าสนใจที่เป็นอาชีพที่ต้องนำเอาสถิติไปประยุกต์ใช้ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพของนิสิต/นักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ในการจัดการเรียนการสอนควรเน้นการลงมือปฏิบัติ การแก้ปัญหา การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการทำงานเป็นทีมเพื่อให้นิสิต/นักศึกษา ได้บูรณาการสถิติกับสาขาวิชาอื่น ๆ เช่น การตลาด การเงิน การบริหารธุรกิจการประกันภัย การแพทย์และสาธารณสุข</p>
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนงานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร	ณรงค์ จองใจอนุรักษ์	คนงานที่ใช้บริการจัดหางานจากสำนักงานจัดหางานของรัฐ เฉพาะสำนักงานจัดหางานในเขตกรุงเทพมหานคร	แบบสอบถาม	<p>ปัจจัยด้านเพศ - เพศหญิงให้ความสำคัญกับ ความมั่นคงขององค์กร ค่าจ้างและผลประโยชน์และสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย</p> <p>ปัจจัยด้านอายุ - กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 26 ปีมีความคาดหวังต่อรายได้สูงกว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 27 ปีขึ้นไป</p> <p>ปัจจัยด้านการศึกษา - กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนและสภาพแวดล้อมของงาน มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี</p> <p>ปัจจัยด้านรายได้ - กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 10,001 บาทต่อเดือนให้ความสำคัญต่อค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าที่หางานมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน</p>

หมายเหตุ. จากการรวบรวมของผู้วิจัย.

2.3 ความรู้เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์และผลิตภัณฑ์ที่ทำการศึกษา

2.3.1 ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

การประกอบธุรกิจพื้นฐานของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน นอกจากการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ได้แก่ การค้าประกันเงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น ธปท. ได้มีการขยายขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์มาโดยลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับพัฒนาการในระบบเศรษฐกิจการเงิน ตลอดจนเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแข่งขันและประกอบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนพัฒนาตลาดทุนที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์การให้บริการที่เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์ยังมิได้รับอนุญาตให้บริการโดยทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหุ้น คำหุ้น การจัดจำหน่ายหุ้นและออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัยและประกันชีวิต ทั้งนี้ สามารถจัดกลุ่มธุรกิจที่ ธปท. อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์
3. ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน
4. ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking)
5. ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย

ธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยได้ตามขอบเขตที่ ธปท. กำหนดได้แก่ การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต โดยไม่อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่เป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัยธนาคารพาณิชย์ที่จะประกอบธุรกิจประกันภัยต้องยื่นขอใบอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และปฏิบัติตามประกาศนายทะเบียนซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจะต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องด้วยทั้งนี้ การทำหน้าที่เป็นนายหน้าประกันภัย หมายถึง การที่ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่ชี้ช่องหรือจัดการให้แก่ลูกค้าของตนเองได้มีการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัย (ได้แก่ บริษัทประกันวินาศภัย หรือบริษัท

ประกันชีวิต) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีพนักงานที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัยอยู่ประจำไม่น้อยกว่าสาขาละ 3 คน ทั้งนี้ ห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับลูกค้าทำประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์หรือกับบริษัทประกันภัยใดเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ให้เป็นไปตามความสมัครใจของลูกค้า รวมทั้งในการประกอบธุรกิจดังกล่าวธนาคารพาณิชย์ต้องมีการควบคุมภายในที่เหมาะสม มีการจัดทำนโยบายในการประกอบธุรกิจบันทึกบัญชีให้ถูกต้อง และจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ธพท. สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์

เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาตลาดทุนและเพิ่มช่องทางการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ธพท. ได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์บางประเภทได้ โดยต้องได้รับใบอนุญาตขึ้นทะเบียน หรือได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหลักเกณฑ์ที่ธพท. กำหนดเพิ่มเติม

ประเภทธุรกิจที่ ธพท. อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจ

(1) ธุรกิจการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์

(1.1) การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้และศุภุก

(1.2) การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุนและไบทริสต์

(2) ธุรกิจแนะนำการลงทุน

(2.1) การเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน

(2.2) การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน (ด้านหลักทรัพย์)

(3) ธุรกิจจัดการลงทุน

(3.1) การจัดการกองทุนส่วนบุคคล

(3.2) การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

(3.3) การจัดการกองทุนรวม

(3.4) การจัดการเงินร่วมลงทุน

(4) ธุรกิจหลักทรัพย์อื่น

- (4.1) การประกอบกิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ และการขายชอร์ต
- (4.2) การเป็นตัวแทนจำหน่ายหุ้นในประเทศ
- (4.3) การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์
- (4.4) การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวม
- (4.5) การเป็นผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้
- (4.6) การเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินขอเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

3. ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน

ธปท. ได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน เพื่อให้สามารถให้บริการทางการเงินได้หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งเป็นการสนับสนุนพัฒนาการของธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการในตลาด โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้เล่นในตลาดมีเครื่องมือที่จะใช้ในการบริหาร/การโอนความเสี่ยง หรือเพิ่มผลประโยชน์ในการลงทุน อย่างไรก็ตาม ในการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงิน จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยและความเสี่ยงต่างๆ เช่น Market Risk, Credit Risk, and Reputational Risk เป็นต้น ที่เกี่ยวข้องและผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินนโยบายทางการเงิน เพื่อรักษาเสถียรภาพทางการเงินหรือเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จะต้องปฏิบัติตามกรอบการทำธุรกรรมที่ ธปท. กำหนด และจะต้องดูแลการทำธุรกรรมไม่ให้ขัดกับกฎหมายอื่น เช่น พรบ. สัญญาซื้อขายล่วงหน้า รวมทั้งในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมกับคู่สัญญาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานอื่น ธนาคารพาณิชย์จะต้องตรวจสอบว่าคู่สัญญาดังกล่าวได้รับอนุญาตในการทำธุรกรรมดังกล่าวจากหน่วยงานกำกับดูแลนั้นด้วยประเภทธุรกรรมอนุพันธ์ทางการเงินที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตให้ทำได้ ดังนี้

- 3.1 ธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงตัวแปรด้านตลาด (Market Derivatives)
- 3.2 ธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงตัวแปรด้านเครดิต (Credit Derivatives)
- 3.3 ธุรกรรมเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์แฝง
- 3.4 ธุรกรรมเงินกู้ยืมที่มีอนุพันธ์ด้านเงินเพื่อแฝง
- 3.5 ธุรกรรม Collateralized Debt Obligation ขอเขตธุรกิจของธนาคาร

พาณิชย์

4. ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking)

ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) เป็นการประกอบธุรกิจการให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่ภายใต้มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 มี 2 ประเภท คือ

4.1 การประกอบธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ธพท. อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้ตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้น มา โดยธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาต ธพท. ก่อนการประกอบธุรกิจดังกล่าว และต้องมีแผนในด้านต่างๆ รองรับการประกอบธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น มาตรการการรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล การประเมินความเสี่ยง แผนรองรับกรณีเกิดปัญหา การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบและการรักษาความปลอดภัย การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน ระบบควบคุมภายใน และการแก้ไขปัญหาทางด้านกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นต้น โดยคำนึงถึงสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

4.2 การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) เงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) เป็นสื่อการชำระเงินในรูปแบบต่างๆ เช่น บัตรพลาสติก หรือสื่อคอมพิวเตอร์อื่นๆ เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าหรือบริการแทนการจ่ายชำระด้วยเงินสด ซึ่งอาจเรียกชื่อเป็นอย่างอื่น เช่น Multi-purpose Stored Value Card, E-purse, E-Wallet หรือ Smart Card เป็นต้น โดยมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผู้บริโภคชำระเงินล่วงหน้าให้ผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Prepaid) เพื่อแลกกับเงินอิเล็กทรอนิกส์
2. มูลค่าเงินที่ชำระล่วงหน้าถูกบันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ (Stored Value) เช่นบัตรพลาสติก หรือสื่อคอมพิวเตอร์อื่น เป็นต้น
3. ผู้บริโภคสามารถนำไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ได้จากร้านค้าที่ผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์กำหนด (Multi-purpose) ธนาคารพาณิชย์ที่ต้องการประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องขออนุญาตจาก ธพท. ก่อนโดยสามารถออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้เฉพาะสกุลเงินบาทและใช้ภายในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งจะต้องมีการกำหนดมูลค่าสูงสุดของเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้ นอกจากนี้เนื่องจากธุรกิจการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเงินล่วงหน้า ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีความสำคัญมากธนาคารพาณิชย์ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ รวมทั้ง มีการให้ความรู้และชี้แจงข้อมูลขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์รายละเอียด

เงื่อนไขการให้บริการและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและโปร่งใส
ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์

5. ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

นอกเหนือจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย หลักทรัพย์ อนุพันธ์ทางการเงิน
และธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking) แล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังสามารถประกอบธุรกิจอื่นๆ ได้ตาม
ขอบเขตที่ ธปท.ประกาศกำหนด ดังนี้

5.1 การดูแลผลประโยชน์ (Escrow Account)

5.2 การเป็นตัวแทนรับคำขอและเรียกเก็บค่าเบี้ยประกันหรือค่าบริการการ

ประกันการส่งออกและการค้าประกันสินค้าแก่ลูกค้า

5.3 การให้บริการอื่น (Services) แก่ลูกค้าทั่วไป

5.4 การรับให้บริการแก่ธุรกิจทางการเงินหรือทางการ (Insourcing)

5.5 การให้บริการทางการเงินตามหลักชาริอะฮ์ (Shariah Banking Services)

5.6 การนำอสังหาริมทรัพย์ออกให้เช่า

5.7 การซื้อหรือมีไว้ซึ่งอสังหาริมทรัพย์เพื่อเป็นสถานที่สำหรับประกอบธุรกิจหรือ
สำหรับประกอบธุรกิจ หรือสำหรับพนักงานและลูกจ้างของธนาคารพาณิชย์

5.8 การออกตั๋วแลกเงิน

5.9 การถ่ายโอนหรือรับโอนความเสี่ยงด้านเครดิต (Risk Participation)

5.10 การรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้เงินให้กู้ยืม

5.11 การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง (Hire-purchase and Leasing)

5.12 แฟ็คเตอร์ริง (Factoring)

5.13 การซื้อคืนภาคเอกชน (Private Repo)

5.14 สัญญาซื้อขายล่วงหน้า (Futures)

5.15 การเป็นทรัสต์

5.16 การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ (Securitization)

2.3.2 ผลลัพธ์ที่พนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าของธนาคารรับผิดชอบ

1. ผลลัพธ์ประกันภัย

Mark S. Dorfman ได้ให้ความหมายของการประกันภัย หมายถึง การจัดการทางการเงินที่แจกจ่ายค่าของความสูญเสียที่ไม่คาดหวัง กล่าวคือ การประกันภัยเป็นธุรกิจทางการเงินที่ผู้รับประกันภัยทำหน้าที่เป็นคนกลางในการรวบรวมเงินที่สมาชิกในกลุ่มของสังคมหรือกลุ่มบุคคลที่มีการเสี่ยงภัยในลักษณะเดียวกัน นำมารวบรวมไว้เพื่อเวลาเกิดความเสียหาย ผู้รับประกันภัยก็จะทำหน้าที่จัดสรรเงินให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหายนั้น ความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องเป็นความเสียหายที่เกิดจากภัยที่ไม่ได้คาดหวังหรือตั้งใจจะทำให้เกิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เป็นต้น ถ้าเป็นความเสียหายที่คาดหวังได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือเกิดจากการทุจริตของผู้เอาประกันภัยก็จะไม่เข้าข่ายความหมายของการประกันภัยในแง่

หลักการบริหารการเงินนี้ เป็นการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่จะเกิดในอนาคตที่ไม่แน่นอน ซึ่งหากไม่มีการบริหารการเงินหรือจัดการในเรื่องความเสียหายที่เกิดจากการเสี่ยงภัยนี้ หากเกิดความเสียหายขึ้น ก็จะทำให้เกิดผลเสียหายหรือเดือดร้อนกับผู้ประสบภัยหรือเป็นความเสียหายในการเป็นภาระของสังคมเกิดขึ้น การประกันภัยจึงได้เข้ามาจัดการและทำหน้าที่จัดสรรเงินและแจกจ่ายให้กับผู้ประสบภัยที่เข้ามาร่วมกลุ่มกันในทางการเงินที่อาจเกิดความเสียหายในอนาคต

Frederick G. Crane ได้ให้ความหมายของการประกันภัย หมายถึง การจัดการของความเสียหายโดยการรวบรวมความสูญเสียที่เกิดขึ้นทั้งหลาย โดยค่าของความสูญเสียนั้นจะถูกเฉลี่ยกันไปให้ระหว่างผู้เข้าร่วมความเสี่ยงภัยทั้งหมด

การจัดการของความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยการเฉลี่ยความเสียหายให้กับผู้อื่นในลักษณะของการทำประกันภัยนี้ ผู้เอาประกันภัยมีภาระในการเฉลี่ยความเสียหายโดยการจ่ายเป็นเงินค่าเบี้ยประกันภัยไว้ล่วงหน้าให้กับผู้รับประกันภัย และเมื่อเกิดความเสียหายแก่ผู้ใดก็จะเอาเงินที่เก็บมาล่วงหน้านั้นชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้เอาประกันภัย

การเฉลี่ยความเสียหายที่เป็นหลักในการทำประกันภัยนี้ บริษัทประกันภัยอาจทำการรับประกันภัยความเสี่ยงโดยเฉลี่ยให้แก่ผู้เอาประกันภัยโดยการเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยและในขณะเดียวกันบริษัทประกันภัยอาจกระจายความเสี่ยงของตนที่จะต้องรับผิดชอบหากเกิดความเสียหายกระจายหรือเฉลี่ยไปให้ผู้อื่น ซึ่งได้แก่การทำประกันภัยต่อตนเอง และผู้รับประกันภัยต่อหากเห็นว่าความเสี่ยงของตนยังมีจำนวนเงินมาก ก็อาจทำประกันภัยต่อหรือกระจายหรือเฉลี่ยความรับผิดชอบต่อให้กับผู้รับประกันภัยต่อรายอื่นๆ อีกต่อไปหลายๆ ทอดได้

ดังนั้น จะเป็นที่ได้ว่า การประกันภัยนั้น มีความหมายในลักษณะของการที่มนุษย์ต้องเผชิญกับการเสี่ยงภัย ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเป็นเช่นนี้มนุษย์จึงได้ค้นคิดหาวิธีต่างๆ เพื่อเป็นการบรรเทาความเสียหาย หรือเยียวยา มิได้มีผลกระทบอันเป็นความเดือดร้อนต่อตนเอง ครอบครัวและต่อสังคม จึงได้มีการจัดตั้งเป็นกองทุนมีการเก็บรวบรวมเงินในลักษณะของเงินที่เรียกว่า เบี้ยประกันภัยจากสมาชิกหรือผู้ทำประกันภัยนั่นเอง แล้วผู้รับประกันภัยก็ทำหน้าที่แจกจ่ายเงินจำนวนนั้นให้กับผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนจากเงื่อนไขข้อตกลงที่ได้ทำกันไว้ ทั้งนี้ต้องเป็นความเสียหายที่ไม่คาดคิดคือ มิได้ตั้งใจจะให้เกิดความเสียหายนั่นเอง และอาจกล่าวได้อีกแห่งหนึ่งว่าเป็นการกระจายความเสี่ยงภัย หรือเฉลี่ยความเสียหายไปยังผู้อื่นนั่นเอง แต่วิธีการนั้นได้มีกฎกติกา หรือมีข้อตกลงที่ชัดเจนแน่นอน

นอกจากนี้ความหมายของการประกันภัยยังมีลักษณะของการเป็นหลักประกัน กล่าวคือ การประกันภัยหมายถึง การที่บุคคลฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นหลักประกันแก่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสัญญาว่าเขาจะต้องไม่รับความเดือดร้อนจากภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของเขา โดยฝ่ายผู้ให้หลักประกันจะจ่ายเงินชดเชยให้ตามจำนวน และเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรืออาจทำให้ทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้นกลับสู่สภาพดีหรือใกล้เคียงดังเดิม โดยผู้ให้หลักประกันจะได้รับเงินตอบแทนจากอีกฝ่ายหนึ่งตามจำนวนที่ตกลงกันไว้

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861 บัญญัติไว้ว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งตกลงจะชดเชยค่าสินไหมทดแทน หรือ เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือเหตุอย่างอื่นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัยให้”

ดังนั้น การประกันภัย จึงหมายถึง การบริหารความเสี่ยงภัยวิธีหนึ่งซึ่งโอนความเสี่ยงภัยจากผู้เอาประกันภัยไปสู่บริษัทผู้รับประกันภัยโดยทำสัญญาความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย และผู้เอาประกันภัยต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้กับบริษัทผู้รับประกันภัย เมื่อเกิดความเสียหายผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามที่ได้ระบุความคุ้มครองไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยตามสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้

สัญญาประกันภัย หมายความว่า สัญญาข้อตกลงที่บุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีเกิดวินาศภัย หรือในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตดังได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย

สัญญาเป็นนิติกรรมชนิดหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการแสดงเจตนาต้องการของบุคคล ตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป เมื่อสัญญาฝ่ายที่สองตอบรับคำเสนอนั้นด้วยคำสนอง (ตอบรับ) แล้วสัญญาก็เกิดขึ้นเนื่องจากแสดงเจตนา คำเสนอ คำสนอง ต้องตรงกัน สัญญาประกันภัยมีลักษณะของการเกิด เช่นเดียวกับสัญญาทั่วไป คือ เกิดขึ้นจากคำเสนอขอทำสัญญาประกันภัยโดยผู้เอาประกันภัยไปยังผู้รับประกันภัย เมื่อผู้รับประกันภัยพิจารณาคำเสนอ (คำขอรับเอาประกัน) นั้นแล้วตอบรับคำขอเอาประกันด้วยคำสนอง ซึ่งอาจจะเป็นหนังสือตอบยืนยันการรับประกันภัย หรือการเรียกเก็บค่าเบี้ยประกันภัย การออกกรมธรรม์ประกันภัยอย่างหนึ่งอย่างใดก็ถือว่าเป็นคำสนองที่ตรงกับคำเสนอเอาประกันนั้น สัญญาประกันภัยก็เกิดขึ้นได้ตามกฎหมายโดยไม่ต้องอาศัยหลักฐานใด ๆ ทั้งสิ้น

กรมธรรม์ประกันภัย หมายความว่า เอกสารที่ออกโดยผู้รับประกันภัย โดยมีข้อความตรงกับความประสงค์ของผู้เอาประกันภัย เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปซึ่งระบุถึงสาระสำคัญของข้อตกลงความคุ้มครอง ผลประโยชน์ เงื่อนไขทั่วไป และความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัย

ผู้เอาประกันภัย หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย หรือบุคคลที่ระบุชื่อไว้ในสัญญาประกันภัย

ผู้รับประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้

ประเภทของการประกันภัย

ในการแบ่งประเภทของการประกันภัยนั้น เราพิจารณาการแบ่งประเภทได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การแบ่งประเภทของการประกันภัยตามหลักวิชาการประกันภัยความหมายของการประกันภัย

2. การแบ่งประเภทของการประกันภัยตามหลักการทางธุรกิจประกันภัย

การแบ่งประเภทของการประกันภัยตามหลักวิชาการประกันภัย สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การประกันภัยบุคคล (Insurance of the person) เป็นการประกันภัยเกี่ยวกับภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายเกี่ยวกับบุคคลหรือที่เกิดกับบุคคล ซึ่งได้แก่

- 1.1 การประกันชีวิต
- 1.2 การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล
- 1.3 การประกันสุขภาพ

2. การประกันภัยทรัพย์สิน (Property Insurance) หมายถึง การประกันที่บริษัทผู้รับประกันภัยทำสัญญายินยอมที่จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือชดใช้เงินจำนวนหนึ่ง ให้กับผู้ออประกันภัยในกรณีที่เกิดความเสียหายเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เอาประกัน ซึ่งได้แก่

- 2.1 การประกันอัคคีภัย
- 2.2 การประกันภัยรถยนต์
- 2.3 การประกันทางทะเลและขนส่ง
- 2.4 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

3. การประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย (Liability Insurance) หมายถึง การประกันที่บริษัทผู้รับประกันภัย ทำสัญญายินยอมที่จะชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือชดใช้เงินจำนวนหนึ่งให้กับบุคคลภายนอกผู้ได้รับความเสียหายที่เกิดกับชีวิต ร่างกาย หรือ ทรัพย์สิน ของบุคคลภายนอกนั้น อันเกิดจากการกระทำของผู้ออประกันภัย ซึ่งได้แก่

- 3.1 การประกันภัยความรับผิดชอบของบุคคลต่อบุคคลอื่น
- 3.2 การประกันภัยความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะต่อบุคคลอื่น
- 3.3 การประกันภัยความรับผิดชอบของธุรกิจต่อบุคคลอื่น

การแบ่งประเภทของการประกันภัยตามหลักการทางธุรกิจประกันภัย สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การประกันชีวิต (Life Insurance)
2. การประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) เป็นการประกันภัยใดๆ ที่ไม่ใช่การประกันชีวิต ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 2.1 การประกันอัคคีภัย
- 2.2 การประกันภัยรถยนต์
- 2.3 การประกันทางทะเลและขนส่ง
- 2.4 การประกันภัยเบ็ดเตล็ด

2. ผลลัพธ์กองทุนรวม

เครื่องมือในการลงทุน (Investment Vehicle) ที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ ซึ่งเป็นการลงทุนสำหรับผู้ลงทุนรายย่อยที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงิน

ตลาดทุน แต่ติดขัดด้วยอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่นมีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน ไม่มีเวลา

โครงสร้างของกองทุนรวม

ถูกกำหนดขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน โดยประกอบด้วยผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ต่าง ๆ และผู้กำกับดูแล ทั้งที่เป็นองค์กรของภาคเอกชนและภาครัฐ ได้แก่

บริษัทจัดการ บริษัทจัดการต้องเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนดโครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน กสท. และต้องบริหารจัดการลงทุนตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน

ผู้ดูแลผลประโยชน์ ผู้ดูแลผลประโยชน์ เป็นสถาบันการเงิน ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน กสท. กำหนดและต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ ผู้ดูแลผลประโยชน์จะเป็นตัวแทนของผู้ถือหน่วยลงทุน ทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ทั้งหมดของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น

- ดูแลให้บริษัทจัดการจัดการกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนของโครงการลงทุน ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงาน กสท. และที่ได้จัดแจ้งไว้ในหนังสือชี้ชวน

- ทำหน้าที่ชำระราคาซื้อและรับชำระราคาจากการขายทรัพย์สิน
- เก็บรักษาทรัพย์สินทั้งหมดของกองทุนรวม
- สอบทานความถูกต้องของมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวม
- ดำเนินคดีฟ้องร้องแทนผู้ถือหน่วยลงทุนหากบริษัทจัดการปฏิบัติหน้าที่

โดยมิชอบ

ตัวแทนสนับสนุนการขายหน่วยลงทุน ปัจจุบันบุคคลที่จะทำหน้าที่เสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมได้ ต้องเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสท. เท่านั้น ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน ต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และผ่านการทดสอบความรู้ในหลักสูตรการเป็นตัวแทนขายจากสถาบันที่สำนักงาน กสท. เห็นชอบ ขึ้นทะเบียนรายชื่อกับสำนักงาน

กลต. ต้องปฏิบัติและทำหน้าที่ในการขายตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันการขายและการโฆษณาชวนเชื่อให้ผู้ลงทุนเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน หรือที่เรียกกันอย่างเป็นทางการว่า ผู้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกองทุนรวม มีสองระดับ ได้แก่

1. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับหนึ่ง [Investment Planner (IP)] หมายถึง บุคคลที่สามารถให้ คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมแก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุนทั่วไป ทั้งที่เป็น คำแนะนำทั่วไป และ คำแนะนำเฉพาะเจาะจง

2. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับสอง [Fundamental Guide (FG)] หมายถึง บุคคลที่สามารถให้ คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวม แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุน ทั่วไป เฉพาะที่เป็น คำแนะนำทั่วไป เท่านั้น

นายทะเบียนหน่วยลงทุน นายทะเบียนหน่วยลงทุน เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กลต. ให้มีหน้าที่ดูแลทะเบียนรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น การจ่ายเงินปันผล และสิทธิประโยชน์ อื่น ๆ บริษัทจัดการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหน่วยลงทุน สำหรับกองทุนรวมภายใต้การจัดการของตนก็ได้

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้สอบบัญชี และมีชื่อขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงาน กลต. ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินของกองทุนรวม ตรวจสอบและให้ความเห็นชอบงบการเงินของกองทุนให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชี

สมาคมบริษัทจัดการลงทุน สมาคมบริษัทจัดการลงทุน จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เป็นสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ จัดทะเบียนสมาคมกับสำนักงาน กลต. มีบริษัทจัดการที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และการจัดการกองทุนส่วนบุคคลที่เป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นสมาชิก สมาคมมีหน้าที่กำหนดจรรยาบรรณ และวางมาตรฐานในการปฏิบัติ ให้บริษัทสมาชิกยึดถือและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย กำหนดบทลงโทษเมื่อบริษัทสมาชิกฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงการจัดการลงทุน ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ ข้อกำหนดตามความในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์

ประเภทของกองทุนรวม

ด้วยกองทุนรวมเป็นเสมือนหนึ่งเครื่องมือในการลงทุนของผู้ลงทุน ดังนั้น จึงต้องมีความหลากหลายเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของผู้ลงทุน โดยทั่วไปกองทุนรวมสามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

แบ่งตามประเภทของการขายคืนหน่วยลงทุน

1. กองทุนปิด (Closed-End Fund) กองทุนรวมที่มีหน่วยลงทุนคงที่ไม่เพิ่มขึ้นและไม่ลดลง และเปิดให้มีการจองซื้อเพียงครั้งเดียวเมื่อจัดตั้งโครงการ มีกำหนดอายุโครงการแน่นอน และบริษัทจัดการไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุนก่อนครบกำหนดอายุโครงการ ผู้ถือหน่วยลงทุนไม่สามารถไถ่ถอนหน่วยลงทุนก่อน ครบกำหนดอายุโครงการได้ โดยส่วนใหญ่แล้ว อายุโครงการของกองทุนรวมในประเทศไทย จะมีกำหนด 3 ปี 5 ปี หรือ 10 ปี และเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง ให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน บริษัทจัดการอาจนำหน่วยลงทุนของกองทุนปิดไปจดทะเบียนซื้อขายในตลาดรอง (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) หรือจัดให้มี ตัวแทนจัดการซื้อขาย (Market Maker)

2. กองทุนเปิด (Open-End Fund) กองทุนรวมที่สามารถเพิ่มหรือลดหน่วยลงทุนได้ ไม่มีกำหนดอายุโครงการ และบริษัทจัดการรับซื้อคืนหน่วย ลงทุนตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน เช่น ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกสองสัปดาห์ ทุกเดือน ทุกไตรมาส หรือทุกหกเดือน กองทุนเปิดจึงเป็นที่นิยม มากกว่ากองทุนปิด เพราะมีสภาพคล่องมากกว่า

ตารางที่ 2.2 ตารางเปรียบเทียบกองทุนปิดและกองทุนเปิด

ตารางเปรียบเทียบกองทุนปิดและกองทุนเปิด		
	กองทุนปิด	กองทุนเปิด
1. จำนวนหน่วยลงทุน	กำหนดแน่นอน ไม่เพิ่ม ไม่ลด	สามารถเพิ่มหรือลดลงได้
2. อายุโครงการ	มีกำหนดแน่นอน	ไม่มีกำหนด (Evergreen)
3. การซื้อหน่วยลงทุน	เปิดให้จองซื้อครั้งเดียวเมื่อเริ่มโครงการหากประสงค์ซื้อเพิ่มในภายหลัง ต้องเข้าซื้อในตลาดรอง (กรณีบริษัทจัดการนำหน่วยลงทุนเข้าจดทะเบียนซื้อขาย) หรือแสดงความจำนงกับตัวแทนขาย (Market Maker) ที่บริษัทจัดการแต่งตั้ง	สามารถซื้อเพิ่มจำนวนหน่วยกับบริษัทจัดการโดยตรง หรือติดต่อผ่านตัวแทนสนับสนุนการขาย ที่บริษัทจัดการแต่งตั้ง ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล เช่น ธนาคาร หรือบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งจะทำหน้าที่ส่งคำสั่งซื้อมายังบริษัทจัดการ
4. การขายคืนหน่วยลงทุน	บริษัทจัดการไม่รับซื้อคืนหน่วยลงทุนจนกว่าจะครบอายุโครงการ หากผู้ลงทุนมีความจำเป็นต้องใช้เงิน ต้องขายหน่วยลงทุนที่ถือไว้ในตลาดรองในราคาตลาดให้แก่ผู้ประสงค์ซื้อ	บริษัทจัดการรับซื้อคืนหน่วยลงทุนตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน) ในราคาเท่ากับมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ หักด้วยค่าธรรมเนียม (ถ้ามี)
5. การจดทะเบียนซื้อขาย	นิยมจดทะเบียนซื้อขายหน่วยลงทุนในตลาดรอง เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ไม่นิยมจดทะเบียนซื้อขายหน่วยลงทุนในตลาดรอง เพราะสามารถซื้อขายผ่านตัวแทนสนับสนุนการขายได้อยู่แล้ว

หมายเหตุ: จากธนาคารแห่งประเทศไทย.

แบ่งตามนโยบายการลงทุน 10 แบบมาตรฐานของสำนักงาน กลต.

1. กองทุนรวมตราสารแห่งทุน (Equity Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุน โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม บริษัทจัดการต้องรายงานค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนให้สำนักงาน กลต. ทราบ

ทุกกรอบระยะเวลาสามเดือน หกเดือน เก้าเดือน และสิบสองเดือนของรอบบัญชีกองทุน หากค่าเฉลี่ยการถือครองตราสารทุนไม่ถึงร้อยละ 65 ในรอบระยะเวลาใด ให้บริษัทจัดการแสดงเหตุผลโดยชัดเจนเพื่อที่สำนักงาน กสท. จะได้นำไปเปิดเผยให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนทราบต่อไป โดยทั่วไปแล้วกองทุนรวมตราสารแห่งทุน มีความเสี่ยงสูงกว่ากองทุนรวม ที่มีนโยบายลงทุนในตราสารประเภทอื่น จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้สูง และควรลงทุนเพื่อหวังผลที่ดีกว่าในระยะยาว

2. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ (General Fixed Income Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน กสท. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ ห้ามมิให้กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ลงทุนหรือ มีไว้ซึ่งตราสารทุนหรือตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน (หุ้นกู้แปลงสภาพ) ยกเว้นแต่สำนักงาน กสท. จะพิจารณาอนุญาต เมื่อมีผู้ให้คำรับรองที่น่าเชื่อถือได้ว่าจะเป็นผู้รับซื้อตราสารทุนหลังการแปลงสภาพนั้นออกไปจากกองทุนโดยทั่วไปแล้ว กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ มีความเสี่ยงน้อยกว่ากองทุนรวมที่มีนโยบาย ลงทุนในตราสารทุน จึงเหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้น้อยกว่า

3. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะยาว (Long-term Fixed Income Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน กสท. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยกองทุนมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรง พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (portfolio duration) ในขณะใดขณะหนึ่งของกองทุนรวมนั้นมากกว่าหนึ่งปีขึ้นไป พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (portfolio duration) หมายถึง อายุถัวเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนักของกระแสเงินที่ได้รับจากทรัพย์สินของกองทุนรวม พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน มากกว่าหนึ่งปี มีความหมายโดยทั่วไปว่า ทรัพย์สินที่กองทุนลงทุนและมีไว้ มีอายุเฉลี่ยมากกว่าหนึ่งปี เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงต่ำ และสามารถลงทุนระยะยาวได้

4. กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะสั้น (Short-term Fixed Income Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้เฉพาะเงินฝาก หรือหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน กสท. กำหนดหรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยกองทุนมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรง พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน (Portfolio Duration) ในขณะใดขณะหนึ่งของกองทุนรวมนั้นไม่เกินหนึ่งปี พอร์ตโฟริโอ ดูเรชัน ต่ำกว่าหนึ่งปี มีความหมายโดยทั่วไปว่า ทรัพย์สินที่กองทุนลงทุนและมีไว้ มีอายุเฉลี่ยน้อยกว่าหนึ่งปี เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ต้องการลงทุนระยะสั้น และต้องการความเสี่ยงต่ำ

5. กองทุนรวมผสม (Balanced Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน กสท.กำหนด หรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะดำรงอัตราส่วนการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุนในขณะใดขณะหนึ่งไม่เกินร้อยละ 65 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม กองทุนผสม ลงทุนในตราสารได้ทุกประเภท ผู้จัดการกองทุนสามารถแสวงหาโอกาสลงทุนที่ดีกว่าได้ทั้งในตลาดตราสารทุนและตลาดตราสารหนี้ แต่เป็นการจัดสรรเงินลงทุนประเภทสมดุล เพราะมีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ceiling และ floor ในการลงทุนในตราสารทุน กองทุนผสม เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง

6. กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น (Flexible Portfolio Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นตามที่สำนักงาน กสท.กำหนด หรือให้ความเห็นชอบให้กองทุนประเภทดังกล่าวลงทุนได้ ทั้งนี้ การลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการหาดอกผลโดยวิธีอื่นดังกล่าว ขึ้นกับการตัดสินใจลงทุนของผู้จัดการกองทุนรวม ตามความเหมาะสมและสภาพการณ์ในแต่ละขณะ กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น สามารถลงทุนในตราสารทุกประเภทเช่นเดียวกับกับกองทุนรวมผสม แต่ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ ceiling และ floor ในการลงทุนในตราสารทุนแต่อย่างใด การจัดสรรเงินลงทุนของกองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่นระหว่างตลาดตราสารทุนและตลาดตราสารหนี้ จึงอยู่กับดุลพินิจของผู้จัดการกองทุน กองทุนรวมผสมแบบยืดหยุ่น เหมาะสำหรับผู้ลงทุนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ปานกลาง

7. กองทุนรวมหน่วยลงทุน (Fund of Funds) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหน่วยลงทุนและใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม เนื่องจากกองทุนรวมมีข้อดีหลายประการ ที่สำคัญคือ มีการกระจายการลงทุน ความเสี่ยงจึงลดลง ทั้งยังมีต้นทุนเฉลี่ยต่ำกว่ากองทุนรวมหน่วยลงทุนจึงรับเอาข้อได้เปรียบดังกล่าวมา นอกจากนั้นแล้ว กองทุนรวมหน่วยลงทุนยังกระจายการลงทุนไปในหลาย กองทุนรวมภายใต้การจัดการของหลายผู้จัดการกองทุนและหลายบริษัทจัดการ จึงเป็นการกระจายความเสี่ยงที่กว้างขวางกว่า ข้อเสียของกองทุนรวมหน่วยลงทุน อยู่ที่มีค่าธรรมเนียมในการจัดการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซ้ำซ้อน

8. กองทุนรวมใบสำคัญแสดงสิทธิ (Warrant Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหน่วยลงทุน และใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นเพิ่มทุน โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม การลงทุนในใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น มีความเสี่ยงสูง กองทุนประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงมาก

9. กองทุนรวมกลุ่มธุรกิจ (Sector Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารทุนของบริษัทที่มีธุรกิจหลักประเภทเดียวกันตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด โดยเฉลี่ยในรอบปีบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 65 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนรวม กองทุนรวมกลุ่มธุรกิจ มีการลงทุนกระจุกตัว จึงมีความเสี่ยงสูงกว่ากองทุนรวมตราสารแห่งทุนโดยทั่วไป

10. กองทุนรวมตลาดเงิน (Money Market Fund) กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งตราสารหนี้ที่มีคุณภาพและมีกำหนดชำระเงินต้นเมื่อทวงถามหรือมีอายุคงเหลือไม่เกิน 1 ปี กองทุนรวมตลาดเงิน มีนโยบายการลงทุนที่คล้ายคลึงกับ กองทุนรวมตราสารแห่งหนี้ระยะสั้น มีความเสี่ยงต่ำสุด เหมาะสำหรับการลงทุน ระยะสั้นของผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการความเสี่ยง

กองทุนรวมประเภทพิเศษ

กองทุนรวมมีประกัน (Guarantee Fund)

กองทุนรวมมีประกัน คือ กองทุนรวมที่บริษัทจัดการจัดให้มีสถาบันการเงินเป็นผู้ประกันต่อผู้ถือหน่วยลงทุนว่าจะจ่ายเงินลงทุน หรือเงินลงทุนและผลตอบแทน ตามจำนวนเงินที่ประกันไว้ (อาจจะเป็นส่วนหรือทั้งหมด) ให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนเมื่อถือหน่วยลงทุนครบอายุตามระยะเวลาประกันที่กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีกองทุนรวมมีประกันก็เพื่อที่จะทำให้ผู้ลงทุนมีความมั่นใจว่า เงินลงทุนของตนจะไม่สูญนโยบายการลงทุนของกองทุนรวมมีประกัน การลงทุนอาจเป็นแบบใดแบบหนึ่งในมาตรฐาน 10 แบบตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ลงทุนต้องพิจารณาให้ถี่ถ้วนก่อนการลงทุนสถาบันการเงินที่เป็นผู้ประกันของกองทุนรวมมีประกันต้องมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

1. เป็นธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นหรือธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ ทั้งนี้ผู้ประกันดังกล่าวจะต้องสามารถดำรงเงินกองทุนและกันเงินสำรองได้ตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้น
2. เป็นธนาคารต่างประเทศที่ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือในสี่อันดับแรกจากสถาบันการจัดอันดับความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงาน กสท.

กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (Retirement Mutual Fund)

กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ คือ กองทุนรวมที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมการออมและการลงทุนของบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการเกษียณอายุที่มีคุณภาพผู้ลงทุนใน

กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มากกว่าการลงทุนในกองทุนรวมทั่วไป เพราะเงินลงทุนในกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ไม่เกินปีละ 300,000 บาท ทั้งนี้ ให้นำรวมเงินลงทุนมณกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ แล้วแต่กรณีผู้ลงทุนจะได้รับประโยชน์จากการประหยัดภาษีเงินได้ทันที ตั้งแต่ปีแรกที่เริ่มลงทุน

3. บัญชีเงินฝากธนาคาร

คือ การฝากเงินสดที่มีอยู่ในมือแปลงเปลี่ยนเป็นสภาพเงินฝากไว้กับธนาคาร ซึ่งสามารถแบ่งประเภทเงินฝากได้ดังนี้

ประเภทของบัญชีเงินฝาก

บัญชีเงินฝากแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งสถาบันการเงินแต่ละแห่งอาจจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันแต่โดยปกติจะมีลักษณะพื้นฐานดังนี้

1. บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (Savings Account)

เป็นบัญชีที่มักไม่กำหนดระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝากถอน มักใช้ร่วมกับบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต และสามารถใช้หักบัญชีอัตโนมัติเพื่อชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ บัญชีประเภทนี้มักกำหนดเงินฝากขั้นต่ำไว้ไม่สูงนัก แต่ผลตอบแทน (อัตราดอกเบี้ย) ค่อนข้างต่ำ และคิดดอกเบี้ยเป็นรายวัน (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์) ดังนั้น บัญชีประเภทนี้จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการออมเงินในระยะสั้น มีสภาพคล่องเพื่อไว้กรณีต้องทยอยถอนเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายรายเดือน ใช้ทำรายการผ่านบัญชีธนาคาร เช่น รับโอนเงินเดือนและชำระค่าสาธารณูปโภค

2. บัญชีเงินฝากประจำ (Fixed Deposit Account)

มีกำหนดระยะเวลาการฝากถอนที่แน่นอน เช่น 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี และมีการจูงใจด้วยอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าการฝากแบบออมทรัพย์ธรรมดา (สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อดอกเบี้ยเงินฝากประจำ) โดยธนาคารจะสามารถนำเงินส่วนนี้ไปใช้ประโยชน์หรือลงทุนได้ตามระยะเวลาการรับฝาก โดยไม่ต้องสำรองไว้เหมือนบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ เนื่องจากหากผู้ฝากต้องการได้รับดอกเบี้ยตามเงื่อนไข ก็จะต้องไม่ถอนเงินออกจากบัญชีนี้ก่อนกำหนด คือ จะไม่สามารถใช้เงินจำนวนที่ฝากประจำอยู่ในระยะเวลาหนึ่งได้

3. บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน (Current Account)

บัญชีประเภทนี้ถือว่าเป็นตัวช่วยในการบริหารจัดการเงินของบริษัทหรือร้านค้า เพราะสามารถใช้เช็คในการเบิกจ่ายเงินได้ ช่วยลดปริมาณเงินสดที่บริษัทหรือร้านค้าต้องเก็บไว้เพื่อใช้

ชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ นอกจากนั้น ยังสามารถขอใช้วงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) หรือที่เรียกว่าเงิน O/D ได้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มสภาพคล่องในกรณีเงินขาดบัญชีและช่วยลดปัญหาเช็คค้างได้ โดยต้องเสียดอกเบี้ยเฉพาะเงินส่วนที่เบิกเกินบัญชีตามระยะเวลาที่เบิกเกินบัญชี บัญชีประเภทนี้ไม่มีสมุดคู่ฝาก แต่สถาบันการเงินจะจัดส่งสเตตเมนต์ (Statement) ทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งยอดเคลื่อนไหวของบัญชีให้ลูกค้าทราบ และโดยทั่วไปมักไม่มีการจ่ายดอกเบี้ยให้บัญชีเงินฝากประเภทนี้

4. บัตรเครดิต

บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ออกบัตรได้แก่ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ออกให้แก่ลูกค้าผู้ถือบัตร เพื่อใช้อำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการ โดยธนาคารเจ้าของบัตรจะสำรองเงินจ่ายให้กับร้านค้าไปก่อน และเรียกเก็บเงินจากลูกค้าผู้ถือบัตรในภายหลังพร้อมดอกเบี้ยตามที่ตกลงกัน

5. สินเชื่อ

อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต โดยสินเชื่ออาจอยู่ในรูปของสินค้าและบริการ หรือในรูปของเงินก็ได้ เนื่องจากในทางเศรษฐศาสตร์ มองว่าหน่วยเศรษฐกิจในระบบเศรษฐกิจนั้นอาจมี ลักษณะการใช้ทรัพยากรที่ไม่สมดุลกัน บางหน่วยเศรษฐกิจอาจมีความต้องการใช้สินค้าและบริการมากกว่าทรัพยากรที่ตนมี อยู่ในปัจจุบัน ขณะที่บางหน่วยเศรษฐกิจอาจมีทรัพยากรเหลือใช้เกินความต้องการ หากมีการโอนทรัพยากรส่วนที่เหลือใช้ไปให้ผู้ที่มีความต้องการใช้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ ทางกฎหมายเรียกหน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้รับทรัพยากรนั้นว่าลูกหนี้ และเรียกหน่วยเศรษฐกิจที่เป็นผู้ให้ยืมทรัพยากรนั้นว่าเป็นเจ้าหนี้หรือผู้ให้สินเชื่อมีส่วนทำให้อุปสงค์มวลรวมในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ สมมติกรณีเศรษฐกิจแบบปิด

สินเชื่อ หมายถึง อำนาจในการเข้าถึงการใช้สินค้าและบริการ โดยสัญญาว่าจะชดใช้คืนในอนาคต

หากปัจจัยการผลิตได้รับรายได้จากการผลิต ส่วนหนึ่งนำไปใช้จ่ายเพื่อให้เกิดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ เกิดการผลิตและรายได้แก่ปัจจัยการผลิตต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ แต่เงินอีกส่วนหนึ่งกลายเป็นเงินออมซึ่งเป็นส่วนรั่วไหลออกจากระบบ เนื่องจากไม่ได้ถูกนำไปใช้จ่าย หากเป็นเช่นนี้ในที่สุด รายได้หรือผลิตภัณฑ์มวลรวมก็จะลดลง เพราะมีแต่ส่วนรั่วไหลออกจากเศรษฐกิจ ภาคสินเชื่อจึงเข้ามามีบทบาทในการช่วยอัดฉีดเงินเหล่านี้กลับเข้าสู่ระบบ ผ่านตลาดสินเชื่อ ซึ่งเป็นการนำเงินออมกลับออกมาใช้จ่ายใหม่ โดยอาจอยู่ในรูปของการให้กู้แก่รัฐบาลผ่านการซื้อพันธบัตรรัฐบาล

หรือการให้สินเชื่อแก่ประชาชนเรื่องเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ หากสมมติให้ปัจจัยอื่นคงที่ สินเชื่อในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นเป็นการเพิ่มอุปสงค์มวลรวม ทำให้เกิดแรงกดดันต่อราคาเพิ่มขึ้นหรือเกิดเงินเฟ้อได้ แต่หากเป็นการให้สินเชื่อเพื่อนำไปลงทุนในการผลิตซึ่งมีผลิตภาพ (Productivity) สูง อาจทำให้อุปทานมวลรวมเกิดการขยายตัวสอดคล้องกับอุปสงค์มวลรวมที่เพิ่มขึ้นเป็น ผลให้ภาวะเงินเฟ้อไม่เกิดขึ้น หรืออาจถึงขั้นเกิดภาวะเงินฝืดก็เป็นได้

สินเชื่อยังมีหลายแบบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อสำหรับบ้าน หรือที่พักอาศัย สินเชื่อสำหรับรถยนต์ เป็นต้น

ประเภทของสินเชื่อ

สินเชื่อยังมีหลายประเภทซึ่งการศึกษาการแบ่งประเภทของสินเชื่อแบบต่าง ๆ ทำให้เราทราบว่ารูปแบบของการให้สินเชื่อสามารถกระทำได้ในรูปแบบใดได้บ้าง ดังสรุปประเภทของสินเชื่อในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 2.3 ตารางแสดงรูปแบบของสินเชื่อ

ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ขอรับสินเชื่อ	ผู้ให้สินเชื่อ	หลักประกัน
1.ระยะสั้น	1.เพื่อการบริโภค	1.สำหรับบุคคล	1.บุคคลเป็นผู้ให้	1.ไม่มีหลักประกัน
2.ระยะกลาง	2.เพื่อการลงทุน	2.สำหรับธุรกิจ	2.สถาบันการเงินเป็นผู้ให้	2.มีหลักประกัน
3.ระยะยาว	3.เพื่อการพาณิชย์	3.สำหรับรัฐบาล	3.หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้	

หมายเหตุ: จากธนาคารแห่งประเทศไทย.

1. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามระยะเวลา

1.1 สินเชื่อระยะสั้น คือ สินเชื่อที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อการค้า เครื่องมือสินเชื่อประเภทนี้ เช่น ตั๋วเงินคลัง (Treasury Bills) และตราสารพาณิชย์ (Commercial Papers) เป็นต้น

1.2 สินเชื่อระยะกลาง คือ สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง 1-5 ปี เช่น การผ่อนส่ง การซื้อสินค้าคงทน เป็นต้น

1.3 สินเชื่อระยะยาว คือ สินเชื่อที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปเป็นการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ ใช้เงินจำนวนมาก หรือเป็นการบริโภคสินค้าคงทนที่มีมูลค่าสูงมากเช่น บ้านและที่ดิน เป็นต้น

2. การแบ่งประเภทของสินเชื่อตามวัตถุประสงค์

2.1 สินเชื่อเพื่อการบริโภค หมายถึง สินเชื่อที่ให้กับบุคคล เพื่อประโยชน์ในการนำมาบริโภค สินเชื่อประเภทนี้อาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบเช่น การเปิดบัญชีไว้กับร้านอาหาร เมื่อถึงสิ้นเดือนจึงชำระครั้งเดียว การผ่อนส่งจากการซื้อสินค้าโดยเฉพาะสินค้าคงทน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ รถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อจากบัตรเครดิตก็เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคเช่นกัน

2.2 สินเชื่อเพื่อการลงทุน อาจเป็นสินเชื่อเพื่อการจัดหาปัจจัยการผลิตหรือสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการผลิตไม่ว่าจะเป็นในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ สินเชื่อประเภทนี้มักเป็นสินเชื่อระยะยาวอาจอยู่ในรูปของการออกหุ้นกู้ หรือสินเชื่อจากสถาบันการเงิน

2.3 สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อการค้า โดยทั่วไปเป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อขายสินค้าประเภทวัตถุดิบ หรือการซื้อสินค้ามาจำหน่ายต่อ เป็นการรับสินค้ามาก่อน แล้วค่อยชำระค่าสินค้าภายหลังโดยทั่วไปจะเป็นสินเชื่อระยะสั้น เช่น 30-60 วัน เป็นสินเชื่อที่ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่การทำธุรกิจ ทั้งนี้รวมถึงการออก Letter of Credit เพื่อใช้เป็นเครื่องป้องกันความเสี่ยงในการชำระค่าสินค้าจากการซื้อขายระหว่างประเทศด้วย

3. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ขอรับสินเชื่อ

3.1 สินเชื่อสำหรับบุคคล มักเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเช่น สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น

3.2 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ เป็นสินเชื่อสำหรับกิจการห้างร้านไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อลงทุนเพื่อการผลิตหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน

3.3 สินเชื่อสำหรับรัฐบาล ในยามที่รัฐบาลมีรายได้ไม่เพียงพอแก่รายจ่ายหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และพันธบัตรรัฐบาลรูปแบบต่าง ๆ เช่น พันธบัตรเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ และพันธบัตรออมทรัพย์ เป็นต้น

4. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ให้สินเชื่อ

4.1 บุคคลเป็นผู้ให้ เช่น การให้กู้ยืมในหมู่คนรู้จักญาติพี่น้อง หรือการปล่อยกู้ในระบบ เป็นต้น

4.2 สถาบันการเงินเป็นผู้ให้ ซึ่งสถาบันการเงินก็มีหลายประเภทและอาจตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกันไป ดังนั้น เงื่อนไขและประเภทของวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อก็อาจแตกต่างกันไป สถาบันการเงินเหล่านี้ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามและสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

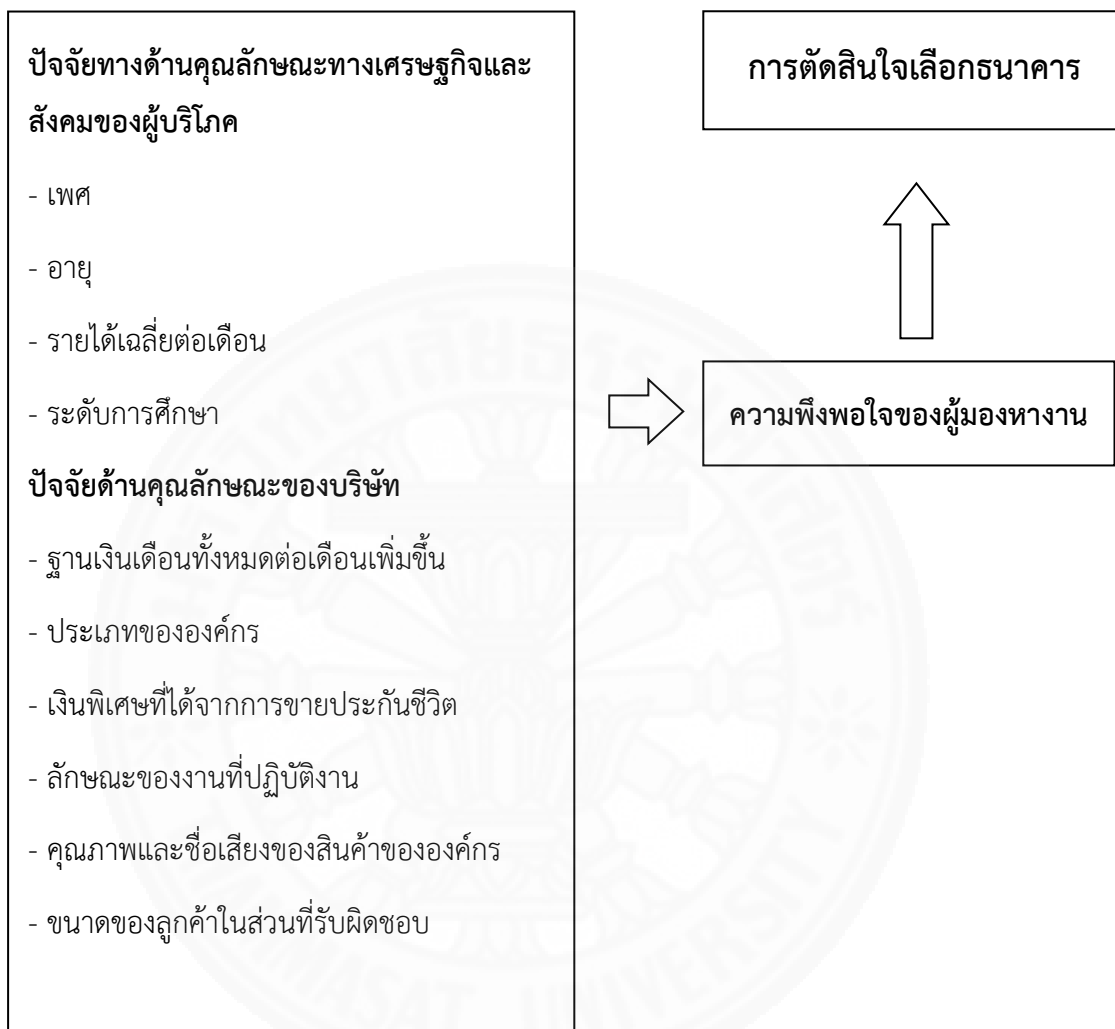
4.3 หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้ เช่น มูลนิธิ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หน่วยงานการกุศล และกองทุนต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

5. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามหลักประกัน

5.1 สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้อาศัยความน่าเชื่อถือที่เที่ยงตรง และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นเครื่องพิจารณาการให้สินเชื่อ สินเชื่อประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้ให้กู้ในกรณีที่เกิดการผิดสัญญาขึ้น

5.2 สินเชื่อที่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ำกว่าเนื่องจากผู้กู้มีหลักประกันแก่ผู้ให้กู้เพื่อชดใช้ความเสียหายหากเกิดการผิดสัญญาขึ้น โดยหลักประกันดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจำนองที่ดิน สงหาริมทรัพย์ เช่น พันธบัตร ทองคำ หรืออยู่ในรูปของการค้ำประกันจากบุคคลหรือสถาบันการเงิน (อาวัล) ก็ได้

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย. จากสมมติฐานเบื้องต้นของผู้วิจัย.

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขายของธนาคารมีแนวทางที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สมมติฐานการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ พนักงานที่ทำงานเป็นพนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าให้กับลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานมา 1-3 ปี ที่มีสถานประกอบการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (กัลยาพานิชย์บัญชา, 2555, น. 28)

$$N = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดยที่ N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากการแจกแจงแบบปกติมาตรฐานซึ่งขึ้นกับระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด ในที่นี้กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% จะได้ค่า Z เท่ากับ 1.96

E = ค่าคาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนประชากรในที่นี้กำหนดให้เกิดความผิดพลาดไม่เกิน 5%

จะได้ว่า

$$N = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

เพื่อเป็นการสำรองแบบสอบถามเผื่อเสีย จึงต้องทำการเก็บแบบสอบถามจากตัวอย่างรวมทั้งสิ้นแล้วประมาณ 400 คน

3.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าให้กับลูกค้าของธนาคาร ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากการแจกแบบสอบถามไปยังบุคคลที่ผู้ทำการศึกษาพบตามคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือวิทยานิพนธ์งานวิจัยต่างๆ บทความวารสาร ข้อมูลจากหน่วยงานราชการและเอกชน ตลอดจนข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการทำวิจัยครั้งนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

แบ่งการเก็บข้อมูลปฐมภูมิออกเป็น 2 ระยะด้วยกัน ได้แก่

ระยะที่ 1 เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการกำหนดคุณลักษณะและระดับของคุณลักษณะต่างๆ ของบริษัทในสายตาของผู้สมัครโดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริษัทที่ผู้สมัครนำมาพิจารณาเลือกรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติของผู้สมัคร โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้สมัคร จุดประสงค์สำคัญก็เพื่อกำหนดทางเลือกต่างๆ ในชุดของทางเลือก (Choice Set) ซึ่งถ้ารวบรวมข้อมูลจากสถานการณ์ที่มีโอกาสเป็นจริงได้ก็สามารถที่จะสร้างและปรับปรุงแบบสอบถามที่จะนำไปสำรวจข้อมูลและกำหนดตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางเลือกต่อไป

ระยะที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจข้อมูล (Survey Based Technique) จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานขาย

หรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าของบริษัท เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ ในการเลือกบริษัทในการทำงาน ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อเลือกและที่สำคัญทางเลือกที่ผู้สมัครจะเลือกจากชุดทางเลือกต่างๆ ที่กำหนดให้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 โครงสร้างแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวางแผนคำถามตามประเด็นในกรอบแนวคิดที่ศึกษาและตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายหรือมีหน้าที่ที่ต้องขายสินค้าคือ เพศอายุสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพรายได้โดยใช้ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิดเพื่อทราบถึงข้อมูลคุณลักษณะและข้อมูลเชิงปริมาณของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกสมัครงานและเลือกบริษัทในการทำงาน เลือกบริษัทในการทำงาน ทศนคติในการเลือกบริษัท ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการเลือกบริษัทได้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ต่อ โดยใช้ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกบริษัทในการทำงานจากทางเลือกต่างๆ ที่กำหนดให้ ส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญที่สุด โดยจะสมมุติสถานการณ์ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกทางเลือกที่กลุ่มตัวอย่างชอบมากที่สุดทางเลือกเดียวจากชุดทางเลือกที่กำหนดให้รวมทั้งหมด5ชุดทางเลือก

ส่วนที่ 4 ถามถึงคุณลักษณะของบริษัทใดที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้นำมาพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกบริษัทในแต่ละทางเลือกและถามถึงคุณลักษณะใดที่มีเกณฑ์ในใจโดยไม่ว่าจะเลือกทางเลือกไหนต้องมีคุณลักษณะใดเป็นทางเลือกตามเกณฑ์ที่ต้องการเสมอ

เนื่องจากในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามนั้นคือ การออกแบบชุดทางเลือกให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจดังนั้น จึงต้องมีขั้นตอนการสร้างคุณลักษณะและชุดทางเลือกตามข้อถัดไป

3.4.2 การออกแบบคุณลักษณะระดับคุณลักษณะ และชุดทางเลือก

ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามระยะที่ 1 ที่ได้สำรวจความคิดเห็นของพนักงานขายเบื้องต้นซึ่งการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์มีโครงสร้างของแบบสอบถามการออกแบบคุณลักษณะและระดับคุณลักษณะของแต่ละชุดทางเลือก ดังนี้

1) การออกแบบคุณลักษณะและระดับคุณลักษณะ

ในส่วนของแบบสอบถามเบื้องต้นที่ใช้ในการคัดกรองคุณลักษณะที่สำคัญโดยจะทำการศึกษาในลักษณะของการระบุคะแนนความสำคัญ (Rating) ของแต่ละคุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจและใช้การแบ่งกลุ่มคุณลักษณะตามกรอบแนวคิดของคุณนิทยาเจริญประเสริฐและคุณศรัญญากันตะบุตร (2553) โดยมีช่วงคะแนนระดับความสำคัญอยู่ระหว่าง 1 คะแนนคือ มีความสำคัญน้อยที่สุดถึง 10 คะแนนคือ มีความสำคัญมากที่สุด (สามารถศึกษารายละเอียดของแบบสอบถามเบื้องต้นได้ในภาคผนวก) และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 รายผลคะแนนที่ได้จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่าง 10 รายให้ความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรกเป็นปัจจัยโดยทั่วไปของทุกตำแหน่งงานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำเอาปัจจัยที่จำเพาะกลุ่มพนักงานขายเท่านั้นมารวมอยู่ด้วย โดยการแบ่งกลุ่มปัจจัยคือ 1.กลุ่มคุณลักษณะโดยทั่วไปของทุกตำแหน่งงาน 2 คุณลักษณะ และ 2.กลุ่มคุณลักษณะที่มีเฉพาะพนักงานขายเท่านั้น 4 คุณลักษณะ ซึ่งได้คุณลักษณะทั้งหมดดังนี้ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น ประเภทขององค์กร เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานและขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 3.1 แสดงคะแนนความสำคัญของแต่ละคุณลักษณะที่ได้จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น 6 อันดับแรก

คุณลักษณะ	ประเภทคุณลักษณะ
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	ทั่วไป
ประเภทขององค์กร	ทั่วไป
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต	พนักงานขาย
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	พนักงานขาย
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	พนักงานขาย
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	พนักงานขาย

หมายเหตุ. จากการสำรวจเบื้องต้น.

คำอธิบายคุณลักษณะ

ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้นคือ รายได้คงที่ในแต่ละเดือนที่พนักงานขายได้รับ ไม่ว่าจะสามารถทำยอดขายได้เท่าไรก็ตาม

ประเภทขององค์กรคือ ประเภทขององค์กรที่แบ่งประเภทโดยการดำเนินงานโดยรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรที่ดำเนินงานโดยเอกชนโดยทั้งสองประเภทนี้สามารถสื่อถึงความมั่นคงขององค์กรที่ส่งผลต่อความมั่นคงของงานได้

เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิตคือ เงินที่ได้เป็นค่าตอบแทนจากการขายประกันชีวิต โดยคิดจากเบี้ยประกันแปลงเป็นเงินพิเศษ โดยส่วนใหญ่จะถูกเรียกในชื่อของ Commission หรือ Incentive

ลักษณะของเนื้องานที่ปฏิบัติงานคือ ลักษณะหรือเนื้องานที่พนักงานต้องทำ โดยในที่นี้แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ลักษณะที่ต้องปฏิบัติดำเนินการภายในองค์กร กับลักษณะงานที่ต้องขายสินค้าและบริการให้กับลูกค้าเป็นหลัก

คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าของบริษัทคือ คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าของบริษัทเมื่อเทียบกับคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าของบริษัทอื่นในตลาดเดียวกัน

ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบคือ ระดับและฐานะ หรือความสามารถในการบริโภคสินค้าของธนาคาร

จากผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในตารางที่ตารางที่ 3.1 ทำให้ทราบว่า มีคุณลักษณะใดบ้างที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทในการทำงานแต่เนื่องจากการสำรวจด้วยวิธีดังกล่าวยังไม่สามารถแสดงถึงอิทธิพลของแต่ละคุณลักษณะที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจเมื่อมีระดับหรือรูปแบบของบริษัทที่เปลี่ยนแปลงไป (ปวีณาแจ่มแจ้ง, 2550) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำคุณลักษณะทั้ง 6 คุณลักษณะที่กล่าวไว้ข้างต้นมาวิเคราะห์หาระดับคุณลักษณะเพื่อให้ได้มาซึ่งการสร้างแบบจำลองทางเลือกและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค Choice-Based Conjoint Analysis เพื่อให้ได้มาซึ่งอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะต่างๆ ที่จะส่งผลต่อความน่าจะเป็นในการเลือกบริษัทในการทำงาน

การแบ่งระดับคุณลักษณะ

การแบ่งระดับคุณลักษณะนี้จะทำการศึกษาถึงข้อมูลปฐมภูมิอ้างอิงระดับของคุณลักษณะต่างๆ จากตัวอย่างการเสนองานของบริษัทเพื่อที่จะสามารถออกแบบแบบจำลอง

ทางเลือกและนำเสนอถึงรูปแบบบริษัทที่ใกล้เคียงกับรูปแบบของบริษัทที่มีอยู่ในปัจจุบันและสะท้อนถึงสถานการณ์การตัดสินใจของผู้มองงานได้มากที่สุดโดยมีการแบ่งระดับของคุณลักษณะ ดังนี้

ตารางที่ 3.2คุณลักษณะของบริษัทและระดับของคุณลักษณะที่ใช้ในการศึกษา

ATTRIBUTE	ELEMENT
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น 20% เพิ่มขึ้น 30% เพิ่มขึ้น 40%
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันที่ขายได้ 100000 บาท)	ได้ 1,200 บาท ได้ 1,400 บาท
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	มีงานปฏิบัติการด้วย เช่น งานเอกสาร มีเฉพาะการขายและการบริการ
ประเภทขององค์กร	เอกชน รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	ดี ดีมาก
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง ลูกค้ารายใหญ่

หมายเหตุ.จากการสำรวจเบื้องต้น.

คำอธิบายระดับของแต่ละคุณลักษณะ

ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น

เพิ่มขึ้น 20% - การเพิ่มขึ้นของฐานเงินเดือนโดยนำส่วนที่เพิ่มขึ้นไปเทียบกับฐานเงินเดือนเดิม โดยเทียบแล้วฐานเงินเดือนในส่วนที่เพิ่มขึ้นมีค่า 20% ของฐานเงินเดือนเดิม

เพิ่มขึ้น 30% - การเพิ่มขึ้นของฐานเงินเดือนโดยนำส่วนที่เพิ่มขึ้นไปเทียบกับฐานเงินเดือนเดิม โดยเทียบแล้วฐานเงินเดือนในส่วนที่เพิ่มขึ้นมีค่า 30% ของฐานเงินเดือนเดิม

เพิ่มขึ้น 40%- การเพิ่มขึ้นของฐานเงินเดือนโดยนำส่วนที่เพิ่มขึ้นไปเทียบกับฐานเงินเดือนเดิม โดยเทียบแล้วฐานเงินเดือนในส่วนที่เพิ่มขึ้นมีค่า 40% ของฐานเงินเดือนเดิม

เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต

ได้ 1,200 บาทต่อเบี้ยประกัน 100,000 บาท – เมื่อขายประกันชีวิตและได้รับเบี้ยประกันมา 100,000 บาท จะได้รับเงินพิเศษจากการขายได้ 1,200 บาท

ได้ 1,400 บาทต่อเบี้ยประกัน 100,000 บาท – เมื่อขายประกันชีวิตและได้รับเบี้ยประกันมา 100,000 บาท จะได้รับเงินพิเศษจากการขายได้ 1,400 บาท

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน

มีงานปฏิบัติการด้วย – เป็นงานส่วนอื่นๆ ที่ไม่ใช่การขายโดยตรง โดยเป็นงานดำเนินการในออฟฟิศ เช่น งานเอกสาร เป็นต้น

มีเฉพาะการขายและการบริการ – มีหน้าที่ในการขายสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว

ประเภทขององค์กร

รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ – เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ

เอกชน – เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยเอกชน

คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร

จะใช้การวัดคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าโดยการนำความนิยมของสินค้าของบริษัทลูกของธนาคารเป็นที่ตั้ง (ที่จัดอันดับโดย สมาคมประกันชีวิตแห่งประเทศไทย)

ดีมาก – ได้รับความนิยมนิตอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ

ดี – ไม่ได้ติดอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ

ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ

ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง – มีเงินฝากในบัญชีน้อยกว่า 10 ล้านบาท

ลูกค้ารายใหญ่ – มีเงินฝากในบัญชีมากกว่า 10 ล้านบาท

2) การออกแบบชุดทางเลือก

การกำหนดจำนวนทางเลือกและชุดทางเลือกภายหลังจากที่กำหนดคุณลักษณะและระดับคุณลักษณะแล้วสามารถหาจำนวนทางเลือกทั้งหมดด้วยวิธี Full Factorial แต่วิธีนี้จะทำให้ได้ทางเลือกที่มีจำนวนมากทำให้เกิดความยุ่งยากในการสร้างแบบสอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์อาจเกิดความสับสนได้ดังนั้น จึงใช้วิธี Fractional Factorial Design ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ทำการสุ่มเลือก

บางทางเลือกมาใช้ในการศึกษาและสามารถวิเคราะห์ผลครอบคลุมระดับคุณลักษณะต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาได้ทั้งหมด (Louvriere, 1988) จึงทำให้ได้จำนวนทางเลือกที่มีขนาดที่เหมาะสมและสามารถดำเนินการสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการศึกษาครั้งนี้จะใช้คำสั่ง Orthogonal Design ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ชุดทางเลือกทั้งสิ้น 20 ชุด แต่เนื่องจากมีบางทางเลือกที่มีปัจจัยบางอย่างที่เกิดขึ้นได้ค่อนข้างยากหรือเป็นไปได้ผู้วิจัยจึงทำการตัดบางทางเลือกออกและเหลือ 16 ทางเลือก ดังตารางที่ 3.3 จากนั้นจึงทำการจับคู่ทางเลือกโดยพิจารณาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของแต่ละคู่ทางเลือกทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดทางเลือกที่ประกอบด้วยทางเลือกทั้งหมด 3 ทางเลือกคือ 2 ทางเลือกของบริษัทที่เกิดจากการสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นมาบริษัท A และบริษัท B และอีก 1 ทางเลือกคือ ทางเลือกไม่เลือกทั้งบริษัท A และบริษัท B ทำให้ได้ทางเลือกที่เหมาะสมทั้งหมด 8 ข้อ

เพราะฉะนั้นชุดทางเลือกจะมีทั้งหมด 8 ชุดทางเลือกและกลุ่มตัวอย่างผู้มองหางานจะถูกถามเพื่อให้ได้มาซึ่งทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งในชุดทางเลือกจำนวน 8 ครั้งเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบและตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ดังตัวอย่างชุดทางเลือกแสดงดังภาพที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดของทางเลือก 20 ทางเลือก

ฐานเงินเดือน	เงินพิเศษ	ลักษณะของงาน	ประเภทขององค์กร	คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้า	ขนาดของลูกค้า
เพิ่มขึ้น 30%	ได้ 1,400 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดี	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,200 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	เอกชน	ดีมาก	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,200 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดี	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,200 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดีมาก	ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง
เพิ่มขึ้น 30%	ได้ 1,200 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดีมาก	ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,400 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดี	ลูกค้ารายใหญ่

ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดของทางเลือก 20 ทางเลือก (ต่อ)

ฐานเงินเดือน	เงินพิเศษ	ลักษณะของงาน	ประเภทขององค์กร	คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้า	ขนาดของลูกค้า
เพิ่มขึ้น 40%	ได้ 1,200 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดี	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 30%	ได้ 1,200 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	เอกชน	ดีมาก	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 40%	ได้ 1,400 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดีมาก	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง
เพิ่มขึ้น 40%	ได้ 1,400 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	เอกชน	ดีมาก	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,400 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	รัฐบาล/ รัฐวิสาหกิจ	ดีมาก	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,400 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	เอกชน	ดี	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง
เพิ่มขึ้น 40%	ได้ 1,200 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	เอกชน	ดี	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง
เพิ่มขึ้น 30%	ได้ 1,400 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	เอกชน	ดี	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,400 บาท	มีเฉพาะการขายและการบริการ	เอกชน	ดีมาก	ลูกค้ารายใหญ่
เพิ่มขึ้น 20%	ได้ 1,200 บาท	มีงานปฏิบัติการด้วย	เอกชน	ดี	ลูกค้ารายเล็กและ รายกลาง

หมายเหตุ: จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคำสั่ง Orthogonal Design โปรแกรม SPSS.

ตารางที่ 3.4 แสดงตัวอย่างของชุดทางเลือกในแบบสอบถามส่วนที่ 3

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น			ไม่เลือกทั้งหมดเพราะ
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกัน 1 แสน บาท)			
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน			
ประเภทขององค์กร			
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร			
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ			
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คนตามที่คำนวณได้แล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาทำงานตรวจสอบความสมบูรณ์ทั้งหมดอีกครั้ง พร้อมทั้งคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกและจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ STATA ซึ่งจะจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 และ 2 ของแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวกับลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมและพฤติกรรมทางเลือกบริษัทในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งนำเสนอโดยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) จากการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อแสดงการกระจายของคำตอบและประเมินลักษณะโดยรวมของข้อมูลก่อนการทดสอบตัวแปรต่อไป

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$P = \frac{n}{N} \cdot 100$	โดยที่ P คือ ค่าร้อยละ
n	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไข
N	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

$\bar{X} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N X_i$	โดยที่ \bar{X} คือค่าเฉลี่ย
$\sum_{i=1}^N X_i$	คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
N	คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปสู่คำตอบของงานวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ตั้งไว้โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขายของธนาคาร

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาค่าจะใช้แบบจำลอง Conditional Logit Model ซึ่งมาจากทฤษฎีความพึงพอใจแบบสุ่ม (Random Utility Theory) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญของวิธีการทดลองทางเลือกโดยฟังก์ชันความพอใจ (Utility) มีลักษณะเกิดขึ้นอย่างสุ่ม (Random Utility) ผู้มองหางานจะตัดสินใจเลือกบริษัทในทางเลือกที่ทำให้อรรถประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสูงสุด (Maximized Expected Utility) ภายใต้ข้อจำกัดของผู้มองหางานค่าอรรถประโยชน์ที่ผู้ตัดสินใจคนที่หนึ่งจะได้รับจากตัวเลือกในกลุ่มของตัวเลือกคือ

$$U_{in} = V_{in} + \varepsilon_{in} \quad (3.1)$$

โดยที่ V_{in} คือ ส่วนที่หาค่าได้แน่นอนของค่าอรรถประโยชน์
 ε_{in} คือ เทอมสุ่ม (Random Term) ซึ่งแสดงส่วนของความไม่แน่นอนของค่าอรรถประโยชน์

และ
$$V_{in} = \sum_k \beta_k X_{ik} \quad (3.2)$$

โดยที่ X_{ik} คือ คุณลักษณะที่ k ของทางเลือกที่ i
 β_k คือ สัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่ k

เมื่อแทนค่าเวกเตอร์คุณลักษณะของการเลือกบริษัทในการทำงานลงในแบบจำลองจะได้รูปแบบของแบบจำลองดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 V_{in} = & \beta_1 \text{Base20} + \beta_2 \text{Base30} + \beta_3 \text{Base40} + \beta_4 \text{Com12} + \beta_5 \text{Com14} \\
 & + \beta_6 \text{JDdoc} + \beta_7 \text{JDss} + \beta_8 \text{HQgoods} + \beta_9 \text{AVgoods} + \beta_{11} \text{Typepri} \\
 & + \beta_{12} \text{Typegov} + \beta_{13} \text{Mass} + \beta_{14} \text{Premium}
 \end{aligned} \tag{3.3}$$

โดยที่ β คือ สัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะในด้านต่างๆ

V_{in} คือ ส่วนที่หาค่าได้แน่นอนของค่าอรรถประโยชน์ซึ่งได้มาจากการเลือกของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละรูปแบบของผลประโยชน์ของบริษัทซึ่งได้จากการจับคู่ในแต่ละรูปแบบของผลประโยชน์และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นคนเลือกว่าจะเลือกหรือไม่เลือกรูปแบบของผลประโยชน์นั้นๆ (การจับคู่รูปแบบของผลประโยชน์ ภาคผนวก ค ส่วนที่ 3)

รายละเอียดของตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะบริษัทอธิบายได้ดังนี้

ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น (Base Salary)

Base20 คือ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น20%

Base30 คือ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น30%

Base40 คือ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น40%

เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันที่ขายได้ 100000 บาท) (Commission Incentive)

Com12 คือ ได้ 1,200 บาท

Com14 คือ ได้ 1,400 บาท

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน (Responsibility)

JDdoc คือ มีงานปฏิบัติการด้วย

JDss คือ มีเฉพาะการขายและการบริการ

ประเภทขององค์กร (Type)

Typepri คือ องค์กรเอกชน

Typegov คือ องค์กรรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ

คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าของบริษัท (Quality)

AVgoods คือ สินค้าได้รับความนิยมติดอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ

HQgoods คือ สินค้าไม่ได้ติดอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ

ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ (Client)

Mass คือ ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง

Premium คือ ลูกค้ารายใหญ่

การวิเคราะห์ผลที่ได้จากแบบจำลอง Conditional Logit Model จะเป็นการวิเคราะห์ตัวแปรที่เปรียบเทียบจากตัวแปรฐานซึ่งสามารถแสดงตัวแปรฐานของแต่ละคุณลักษณะของบริษัทได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงตัวแปรฐานที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะ	ตัวแปรฐาน
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	- เพิ่มขึ้น 20%
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันที่ขายได้ 100000 บาท)	- ได้ 1,200 บาท
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	- มีงานปฏิบัติการด้วย
ประเภทขององค์กร	- เอกชน
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	- ดี
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	- รายเล็ก

หมายเหตุ. จากการศึกษาเบื้องต้น.

3.6 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขายของธนาคารแสดงโดยสมมติฐานต่อไปนี้

3.6.1 ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขายมีความพึงพอใจต่อฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้นที่สูงที่สุดโดยส่วนนี้มีผลกระทบในเชิงบวกกับความพึงพอใจ

3.6.2 เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันที่ขายได้ 100000 บาท) ผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขายมีความพึงพอใจเงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิตที่สูงกว่ามากกว่า โดยส่วนนี้มีผลกระทบต่อในเชิงบวกเมื่อมีเงินพิเศษมีอัตราที่สูงกว่า

3.6.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยคาดว่าสำหรับพนักงานขายส่วนใหญ่ไม่ยากที่จะต้องมาจัดการกับการดำเนินการต่างๆ ภายในบริษัทมากนักเพื่อที่จะได้โฟกัสไปที่การขายและการบริการให้เต็มที่ โดยส่วนนี้มีผลกระทบต่อในเชิงบวกกับภูมิเฉพาะการขายและการบริการ และมีผลกระทบต่อในเชิงลบในรูปแบบหน้าที่ที่มีงานปฏิบัติการด้วย

3.6.4 ประเภทขององค์กร ผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขายจะพึงพอใจกับบริษัทที่มีการดำเนินงานแบบรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจมากกว่าเนื่องจากการสื่อถึงความมั่นคงทางการงานที่สูงกว่า ดังนั้น ในคุณลักษณะนี้ผู้วิจัยมองว่าประเภทธนาคารที่เป็นของรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจมีผลกระทบต่อในเชิงบวกกับความพึงพอใจของพนักงานขาย

3.6.5 คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าของบริษัท ผู้วิจัยคาดว่าด้วยคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าที่ดีกว่า จะทำให้การขายสินค้าของพนักงานขายจะง่ายกว่าจึงมีผลกระทบต่อในเชิงบวกเมื่อมีคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าที่ดีขึ้น

3.6.6 ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยคาดว่าพนักงานขายจะพึงพอใจกับขนาดของลูกค้าที่เป็นรายใหญ่มากกว่า ทำให้ลูกค้ารายใหญ่มีผลกระทบต่อในเชิงบวก

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขายของธนาคาร” ในครั้งนี้ต้องการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขาย ซึ่งใช้คุณลักษณะที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ คุณลักษณะตำแหน่งงานทั่วไป และคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งพนักงานขาย โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการสมัครงาน โดยรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและการบรรยาย โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วนคือ

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมในการเลือกสมัครงาน

4.2 คุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมในการเลือกสมัครงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ จำนวน 306 คน เป็นการนำข้อมูลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และข้อมูลในด้านต่างๆ ของครอบครัว มาวิเคราะห์ร่วมกัน และประมวลผล โดยมีการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	อัตราร้อยละ
ชาย	129	42
หญิง	177	58
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากทั้งหมด 306 คน ส่วนใหญ่จะเป็น เพศหญิง 177 คน คิดเป็น 58% และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย 129 คน คิดเป็น 42%

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน	อัตราร้อยละ
22	8	2.6
23	6	2.0
24	28	9.2
25	27	8.8
26	65	21.2
27	37	12.1
28	25	8.2
29	35	11.4
30	24	7.8
31	7	2.3
32	14	4.6
33	6	2.0
34	9	2.9
35	6	2.0
36	1	0.3
39	1	0.3
44	7	2.3
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มช่วงอายุ 24-30 ปี แต่มีถึง 21% หรือเป็นจำนวน 65 คน ที่กระจุกตัวอยู่ที่อายุ 26 ปี และ 27 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็น 12% และ 29 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็น 11% เป็นต้น

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงรายได้	จำนวน	อัตราร้อยละ
15,000-20,000 บาท	94	31
20,001-30,000 บาท	179	58
30,001-40,000 บาท	31	10
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	2	1
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 179 คน และคิดเป็น 58% รองลงมาเป็นช่วง 15,000-20,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 94 คน คิดเป็น 31%

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	อัตราร้อยละ
ปริญญาตรี	293	96
ปริญญาโท	13	4
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการศึกษาทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างมีเพียงแค่ 2 ระดับ การศึกษาเท่านั้นคือ ปริญญาตรี เป็นจำนวน 293 คน คิดเป็น 96% และ ปริญญาโท เป็นจำนวน 13 คน คิดเป็น 4%

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน	อัตราร้อยละ
โสด	231	75.5
มีครอบครัวแล้ว	74	24.2
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	1	0.3
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังเป็นกลุ่มคนโสดอยู่จำนวน 231 คน คิดเป็น 75.5% มีครอบครัวแล้ว 74 คนคิดเป็น 24.2%

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ (ปี)	จำนวน	อัตราร้อยละ
1	24	8
2	42	14
3	106	35
4	32	10
5	28	9
6	41	13
7	13	4
8	3	1
9	6	2
10	4	1
14	7	2
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงประสบการณ์การทำงานกระจุกตัวอยู่ที่ช่วง 1-6 ปี ซึ่งปีประสบการณ์ส่วนใหญ่จะเป็น 3 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็น 35% การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกสมัครงานของตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการนำข้อมูลพฤติกรรมในการเลือกสมัครงานต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ ซึ่งจะเน้นไปที่ความถี่ในการทำกิจกรรมในสมัครงาน คุณลักษณะต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสมัครงานหรือเลือกธนาคารมาวิเคราะห์ร่วมกันและประมวลผล แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างตอบในส่วนนี้กันค่อนข้างน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจะขอนำเพียงข้อมูลสถิติบางส่วนมาวิเคราะห์เท่านั้น โดยมีการวิเคราะห์ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลประเภทงานที่ชอบทำของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะงาน	จำนวน	อัตราร้อยละ
งานขายและบริการ	261	85
งานปฏิบัติการด้วย (งานเอกสาร)	45	15
รวม	306	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานขายของธนาคารชอบที่จะทำงานแบบที่เน้นไปที่การขายและการบริการโดยที่ไม่ต้องมาอยู่กับงานปฏิบัติการ เช่น งานเอกสาร ถึง 261 คน ซึ่งคิดเป็นกว่า 85%

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลการหางานใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง

หางานใหม่	อัตราร้อยละ	หมายเหตุ
ไม่ใช่	71	
ใช่	29	มีเพียง 10% เท่านั้นที่หางานใหม่ในตำแหน่งเดิม
รวม	100	

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.8 พบว่า มีเพียง 29% เท่านั้นที่กำลังมองหางานใหม่อยู่ที่เหลืออีก 71% ไม่ได้อยู่ในระกวางการมองหางานใหม่ นอกจากนี้ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำลังมองหางานใหม่อยู่นั้น มีเพียง 10% เท่านั้นที่มองหางานใหม่ในตำแหน่งเดิม

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลแสดงจำนวนครั้งที่เปลี่ยนงานของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน	อัตราร้อยละ
ไม่เคย	59.5
1 ครั้ง หรือมากกว่า	35.9
3 ครั้งหรือมากกว่า	4.2
5 ครั้งขึ้นไป	0.3
รวม	100

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างหรือประมาณ 59.5% เป็นกลุ่มที่ไม่เคยเปลี่ยนงานมาก่อนหน้า และอีก 35.9% เคยเปลี่ยนงานมาแล้วเพียง 1-2 ครั้งเท่านั้น

ตารางที่ 4.10 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงาน

คุณลักษณะ	อัตราร้อยละ
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	96.73
เงินพิเศษ	55.23
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	58.5
ประเภทขององค์กร	50.33
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	11.11
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	8.5

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.10 พบว่า จากคุณลักษณะทั้งหมด 6 คุณลักษณะกลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะฐานเงินเดือน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจถึง 96.73% ตามมาด้วยคุณลักษณะลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับ 2 คิดเป็น 58.5% และอันดับ 3 เป็นเงินพิเศษที่ได้จากการขายสินค้าคิดเป็น 55.23%

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลมุมมองอื่นๆ

คุณลักษณะ	อัตราร้อยละ
ฐานเงินเดือน+เงินพิเศษ+ลักษณะการปฏิบัติงาน	30
ฐานเงินเดือน+เงินพิเศษ	53
ฐานเงินเดือน+ลักษณะการปฏิบัติงาน	56
เงินพิเศษ+ลักษณะการปฏิบัติงาน	33
ไม่เลือกฐานเงินเดือน	3
ไม่เลือกเงินพิเศษ	45
ไม่เลือกลักษณะการปฏิบัติงาน	42

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.11 พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างถึง 30% ที่เลือก 3 อันดับแรกเป็นฐานเงินเดือน เงินพิเศษและลักษณะการปฏิบัติงาน และเลือกฐานเงินเดือนและเงินพิเศษ ทั้ง 2 อย่างอยู่ใน 3 อันดับแรกอยู่ที่ 53% เลือกฐานเงินเดือนและลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ที่ 56% และเลือกเงินพิเศษและลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ที่ 33%

ในส่วนของผู้ที่ไม่เลือกฐานเงินเดือนอยู่ใน 3 อันดับแรกมีเพียง 3 % เท่านั้น และผู้ที่ไม่เลือกเงินพิเศษ หรือไม่เลือกลักษณะการปฏิบัติงานเป็น 45% และ 42% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

คุณลักษณะ	อัตราร้อยละ
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	3
เงินพิเศษ	6
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	16
ประเภทขององค์กร	23
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	40
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	42

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.12 แสดงถึงอัตราร้อยละของคุณลักษณะแต่ละคุณลักษณะที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกธนาคารในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างถึง 42% ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบไม่ได้มีอิทธิพลต่อการเลือกทำงาน รองลงมาเป็นคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานอยู่ 40% และเป็นฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น ที่มีเพียง 3% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่านั้นที่เลือกกว่าฐานเงินเดือนไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารในการทำงานของกลุ่มตัว รองลงมาเป็นเงินพิเศษที่ได้จากการขายที่กลุ่มตัวอย่างบอกว่าไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานเพียง 6% เท่านั้น

ตารางที่ 4.13 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงาน สำหรับผู้ที่ไม่ได้อยู่ในช่วงมองหางานใหม่

คุณลักษณะ	อัตราร้อยละ
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	96
เงินพิเศษ	59
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	54
ประเภทขององค์กร	56
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	16
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	11

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.13 แสดงถึงอัตราร้อยละของคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้อยู่ในช่วงมองหางานใหม่อยู่เลือกว่าคุณลักษณะใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกธนาคาร พบว่าอันดับหนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมากที่สุดที่ร้อยละ 96 คือ ฐานเงินเดือน อันดับถัดมาเป็นเงินพิเศษที่ได้จากการขายที่ร้อยละ 59 ถัดมาเป็นประเภทขององค์กรและลักษณะงานที่ปฏิบัติงานที่ร้อยละ 56 และ 59 ตามลำดับ

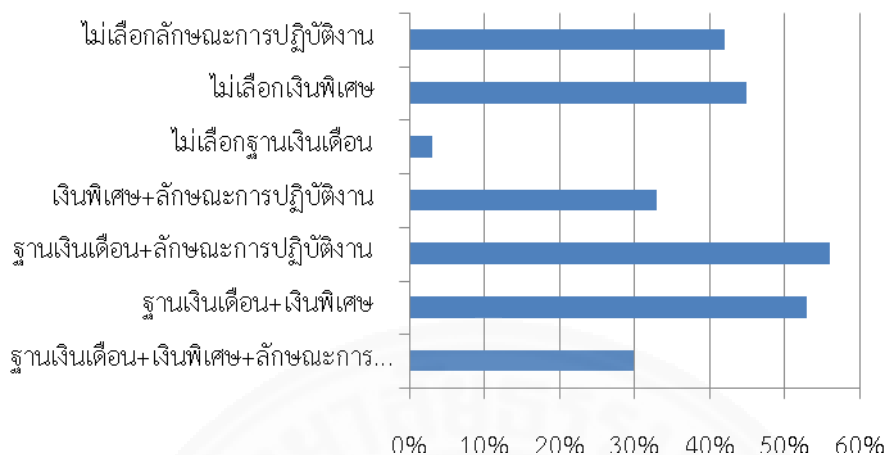
ตารางที่ 4.14 แสดงอัตราร้อยละที่กลุ่มตัวอย่างเลือกคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงาน สำหรับผู้ที่อยู่ในช่วงมองหางานใหม่

คุณลักษณะ	อัตราร้อยละ
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	99
เงินพิเศษ	47
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	70
ประเภทขององค์กร	38
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	0
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	1

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

จากตารางที่ 4.14 พบว่า อัตราร้อยละของคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงหางานใหม่อยู่นั้น ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้เลือก ฐานเงินเดือนเช่นกันอยู่ที่ร้อยละ 99 ส่วนลำดับถัดมาเป็นลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ที่ร้อยละ 70 และเป็นเงินพิเศษที่ได้รับจากการขายและประเภทขององค์กร อยู่ที่ร้อยละ 47 และ 38 ตามลำดับ ในส่วนของคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร และขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ สำหรับผู้ที่กำลังมองหางานใหม่อยู่แทบจะไม่มีผลเลยในการตัดสินใจเลย โดยเฉพาะคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร ที่ไม่มีผู้ที่กำลังมองหางานใหม่อยู่เลือกเลยว่ามีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกธนาคาร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ(เพิ่มเติม)



ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงข้อมูลการรวมกลุ่มการเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร. จากการเก็บข้อมูล

ภาพที่ 4.1 นี้แสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มของการเลือกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ข้อมูลมาจากการให้กลุ่มตัวอย่างเลือก 3 อันดับแรกของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กราฟนี้ได้นำบางปัจจัยมาจัดกลุ่มรวมกันดังนี้

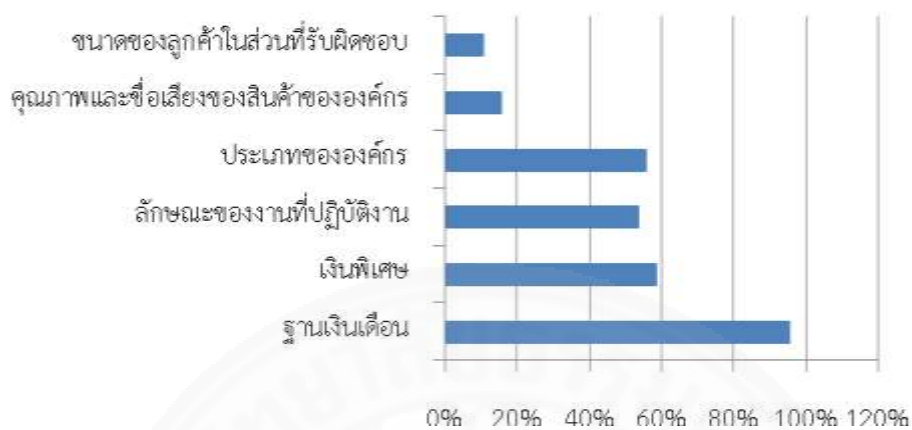
กลุ่มตัวอย่างที่เลือก

1. ฐานเงินเดือน เงินพิเศษ และลักษณะงาน มีอยู่ที่ 30% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ฐานเงินเดือน และเงินพิเศษ มีอยู่ที่ 53% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
3. ฐานเงินเดือน และลักษณะงาน มีอยู่ที่ 57% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4. เงินพิเศษ และลักษณะงาน มีอยู่ที่ 33% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เลือก

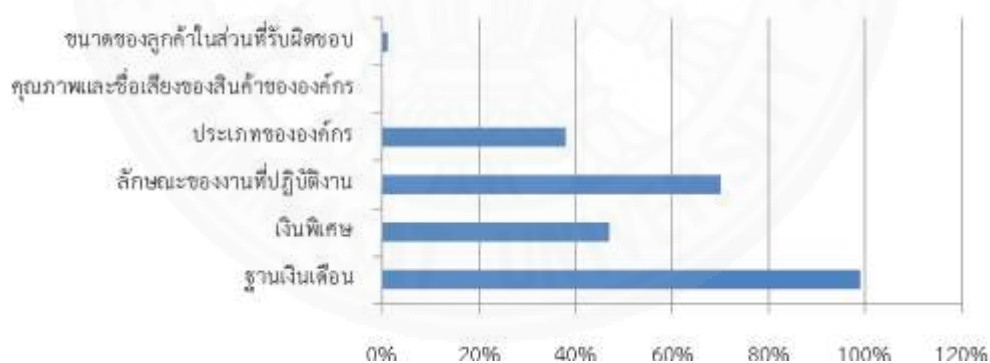
1. ไม่เลือกรฐานเงินเดือน มีอยู่ที่ 3% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
2. ไม่เลือกเงินพิเศษ มีอยู่ที่ 45% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
3. ไม่เลือกลักษณะงานมีอยู่ที่ 42% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ไม่ได้มองหางานใหม่



ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้มองหางานใหม่. จากการเก็บข้อมูล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กำลังมองหางานใหม่



ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มองหางานใหม่อยู่. จากการเก็บข้อมูล

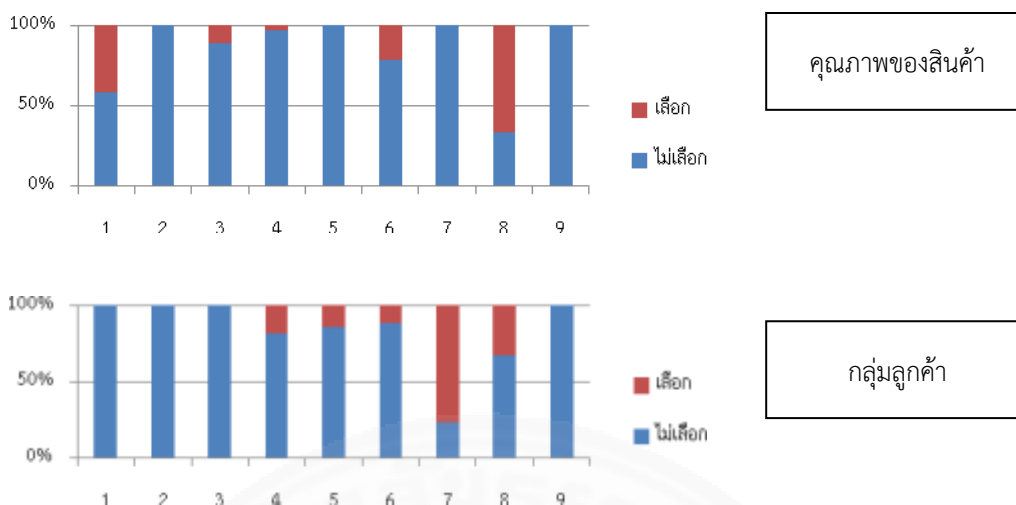
ภาพที่ 4.2 และ 4.3 เป็นกราฟที่แสดงถึงปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมาว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารมากที่สุด แยกตั้งแสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลจากการสำรวจเบื้องต้น และแนวนอนแสดงถึงอัตราร้อยละเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่ง 2 กราฟนี้แสดงโดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่กำลังมองหางานใหม่อยู่ และกลุ่มตัวอย่างที่

ไม่ได้มองหางานใหม่อยู่ ผลปรากฏว่า ในส่วนของฐานเงินเดือนนั้นมีอิทธิพลที่สุดต่อการตัดสินใจของทั้ง 2 กลุ่ม และผลการเลือกของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ที่ปัจจัยฐานเงินเดือน เงินพิเศษ ลักษณะงาน และประเภทขององค์กร แต่กับประเภทของลูกจ้างและคุณภาพของสินค้าไม่ได้อิทธิพลมากนักจากการเลือกของทั้ง 2 กลุ่ม

นอกจากนี้ ในเรื่องของกระจายตัวของคำตอบ จากกราฟทั้ง 2 พบว่า ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้มองหางานใหม่อยู่ มีการกระจายตัวของคำตอบมากกว่าในกลุ่มที่กำลังมองหางานใหม่อยู่ โดยสังเกตจากปัจจัยประเภทของลูกจ้างและคุณภาพของสินค้าของทั้ง 2 กลุ่ม ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้กำลังมองหางานใหม่อยู่ ยังมีการกระจายคำตอบไปยัง 2 ปัจจัยนี้บ้าง ในขณะที่ในกลุ่มตัวอย่างที่มองหางานใหม่ ส่วนใหญ่คำตอบจะกระจุกตัวอยู่ที่ 4 ปัจจัยแรก และอีก 2 ปัจจัยแทบจะไม่มีกระจายคำตอบไปถึงเลย



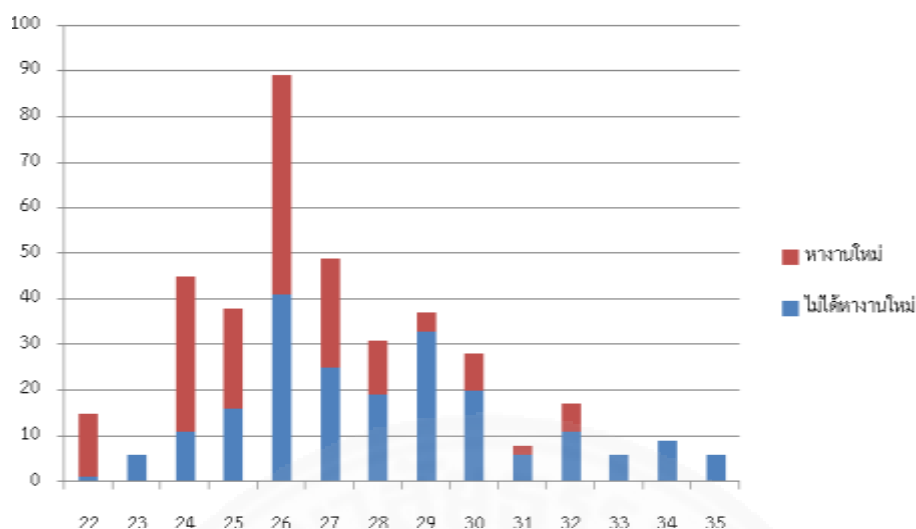
ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงสัดส่วนของการปัจจัยต่างๆ ตามประสบการณ์. จากการเก็บข้อมูล



ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงสัดส่วนของการปัจจัยต่างๆ ตามประสบการณ์. จากการเก็บข้อมูล (ต่อ)

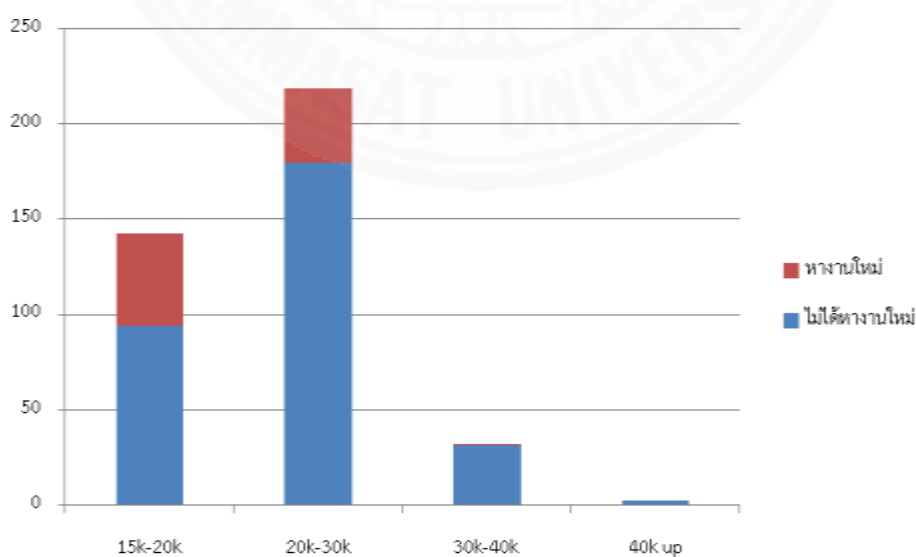
ภาพที่ 4.4 เป็นกราฟแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามประสบการณ์ต่างๆ โดยแกนตั้งแสดงถึงเปอร์เซ็นต์โดยรวม ส่วนแกนนอนแสดงถึงประสบการณ์การทำงานเป็นพนักงานของธนาคาร (ปี) จากภาพ 4.4 สามารถแยกประเด็นสังเกตได้ดังนี้

1. ฐานเงินเดือน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อการตัดสินใจไม่ว่าจะมีประสบการณ์เท่าใด
2. เงินพิเศษและลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างยังมีประสบการณ์การทำงานสูงชันยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยลง
3. ประเภทขององค์กร ปัจจัยนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์สูงชันจะยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 4.5 กราฟแสดงการหางานหรือไม่ได้หางานใหม่โดยแบ่งตามช่วงอายุ. จากการเก็บข้อมูล

ภาพที่ 4.5 เป็นกราฟแสดงการหางานหางานใหม่หรือไม่ได้หางานใหม่ตามช่วงอายุแต่ละช่วงของกลุ่มตัวอย่างโดยที่แกนตั้งแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง และแนวนอนแสดงถึงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างซึ่งจากรายพบว่ายี่อายุของกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น ความต้องการงานใหม่ก็จะน้อยลงไปเรื่อยๆ และในช่วงอายุ 24-27 ปีของกลุ่มตัวอย่าง เป็นช่วงอายุที่กลุ่มตัวอย่างต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุด และหลังจากนั้นจะลดลงตามอายุที่มากขึ้น



ภาพที่ 4.6 กราฟแสดงการหางานหรือไม่ได้หางานโดยแบ่งตามช่วงรายได้. จากการเก็บข้อมูล

ภาพที่ 4.6 เป็นกราฟที่แสดงถึงการหางานหรือไม่ได้หางานอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นช่วงของรายได้ โดยแกนตั้งแสดงถึงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง และแนวนอนแสดงถึงช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง จากกราฟจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้กระจุกตัวอยู่ที่ 15,000-30,000 บาทต่อเดือน และพบว่าในช่วงรายได้ที่ต่ำที่สุด (15,000-20,000 บาทต่อเดือน) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการหางานใหม่มากที่สุด และน้อยลงเรื่อยๆ เมื่อรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้น

4.2 คุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคาร คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มแรกเพื่อคัดคุณลักษณะเด่นออกมา และนำคุณลักษณะเหล่านั้นมาสร้างเป็นชุดคุณลักษณะของธนาคารหรือบริษัท ให้กลุ่มตัวอย่างได้เลือกว่าชุดคุณลักษณะของธนาคารหรือบริษัทไหนที่กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจมากที่สุด ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการตัดสินใจเลือกจากการเปรียบเทียบกับปัจจัยแต่ละตัว

ในหัวข้อนี้ของการวิจัยจะมุ่งเน้นการอธิบายสมมติฐานที่ใช้ในแบบจำลองการศึกษา ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามรวมทั้งแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะแต่ละตัวที่ถูกประมาณค่าออกมา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และหาปัจจัยที่มีผลในการเลือกทำงานกับธนาคารของพนักงานขาย ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาเป็นการรวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกธนาคารของพนักงานขาย จากข้อมูลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการศึกษาจากลักษณะของธนาคารที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายของธนาคารด้วย ซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามที่ศึกษาในแบบจำลองนี้คือ ค่าความพึงพอใจโดยรวมที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อชุดทางเลือกแต่ละชุด หรืออรรถประโยชน์ทางอ้อม (U_{ij}) ซึ่งรูปแบบทั่วไปของฟังก์ชันอรรถประโยชน์ตัวแปรด้านคุณลักษณะและตัวแปรอิสระของธนาคารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับธนาคาร U_{ij} = ระดับอรรถประโยชน์ทางอ้อมที่ได้รับจากทางเลือกที่ i ของผู้บริโภคคนที่ j

2. ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์จะต้องเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและน่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้การได้ตัวแปรอิสระมาศึกษาครั้งนี้ต้องมีแหล่งข้อมูลที่ต้องเพื่อมาใช้อ้างอิงในการนำมาใช้ ทั้งนำมาจากงานวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องในอดีต พูดคุยสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างต้นแบบ เพื่อให้ได้ทั้งตัวแปรอิสระที่มาจากงานวิชาการและมาจากความคิดจริงๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดของตัวแปรอิสระ ดังนี้ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น เงินพิเศษที่ได้จากขายประกันชีวิตประเภทขององค์กร คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานและขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ

การวิเคราะห์ผลด้วยแบบจำลอง Conditional Logit เป็นการวิเคราะห์ผลในตัวแปรอิสระแต่ละระดับขั้นและนำมาเปรียบเทียบกับตัวแปรฐาน (Base Variable) โดยตัวแปรฐานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวแปรที่พิจารณาจากคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่การเปลี่ยนงานแต่ละครั้ง ผู้ที่เปลี่ยนงานควรจะได้รับเพิ่มขึ้น แสดงโดยตารางที่ 3.2 ในบทที่ 3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในแบบจำลอง Conditional logit โดยไม่นับรวมตัวแปรฐานแสดงได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง Conditional logit

ATTRIBUTE	ELEMENT
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น 30% เพิ่มขึ้น 40%
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันที่ขายได้ 100,000 บาท)	ได้ 1,400 บาท
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน	มีเฉพาะการขายและการบริการ
ประเภทขององค์กร	รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	ดีมาก
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	ลูกค้ารายใหญ่

หมายเหตุ. จากการเก็บข้อมูล.

3. ข้อสมมติฐานในการศึกษา

3.1) กลุ่มตัวอย่างแต่ละรายเลือกธนาคารในการทำงานโดยคำนึงถึงคุณลักษณะของธนาคารที่ต้องการเข้าทำงานและให้ความพึงพอใจที่มากกว่าทางเลือกอื่นๆ

3.2) ความน่าจะเป็นที่กลุ่มตัวอย่างเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของทางเลือกอื่นๆ เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของทางเลือกที่นำมาเปรียบเทียบกับ

3.3) การเปลี่ยนแปลงความน่าจะเป็นที่จะเลือกทางเลือกใดๆ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งโดยสมมติให้คุณลักษณะอื่นๆ คงที่

3.4) พฤติกรรมการเลือกทางเลือกของกลุ่มตัวอย่าง คือ ไม่ว่าจำนวนทางเลือกที่นำมาเปรียบเทียบในชุดทางเลือกหนึ่งจะเป็นเท่าไร สัดส่วนความน่าจะเป็นที่จะเลือกทางเลือกหนึ่งต่ออีกทางเลือกหนึ่งจะคงที่ (Independence from Irrelevant Alternatives: IIA)

4. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกธนาคารในการทำงาน

ตารางที่ 4.15 เป็นการประมาณค่าแบบจำลอง Conditional Logit ซึ่งอธิบายถึง ผลการศึกษาโดยการเปรียบเทียบตัวแปรที่ศึกษาจากตัวแปรฐาน และจากผลการวิเคราะห์พบว่า คุณลักษณะของธนาคารฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 30% ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 40% เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,500 ต่อการเบี้ยประกันภัย 100,000 บาท และ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการ มีความสัมพันธ์กับ อรรถประโยชน์ทางอ้อมหรือ คือ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานทำงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% แต่ในส่วนของประเภทขององค์กรเป็นองค์กรรัฐบาลและองค์กร เอกชน คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรในระดับดีมากขนาดของลูกค้ำในส่วนที่รับผิดชอบที่มีขนาดใหญ่ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ทำงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลอง Conditional Logit

ตัวแปรคุณลักษณะ	ตัวย่อ	Coef.	Std.Err.	z	P> z
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 30%	base30	*1.750046	0.177227	9.87	0
ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 40%	base40	*1.991061	0.342405	5.81	0
เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกันชีวิต 100,000 บาท)	com15	*1.579919	0.140885	11.21	0
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ที่เน้นการขายและบริการเท่านั้น	jdss	*0.3494068	0.13888	2.52	0.012
ประเภทองค์กรรัฐบาล	typegov	0.191498	0.111676	1.71	0.086
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรดีมาก	hggoods	0.244829	0.157703	1.55	0.121
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบขนาดใหญ่	bigcus	0.115928	0.113583	1.02	0.307
Number of obs = 7344					
Number of cases = 2448					
Number of respondents = 306					
Prob > chi2 = 0.0000					
Wald chi2 (21) = 505.67					
Log pseudolikelihood = -1590.5038					

หมายเหตุ. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม STATA, หมายเหตุ. * หมายถึงค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ความหมายของความสัมพันธ์ของตัวแปรคุณลักษณะต่างๆ ของผลการศึกษาค้างนี้ สามารถอธิบายโดยผ่านทางค่าของ Coefficient เป็นการกล่าวถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของความน่าจะเป็นหรือโอกาสในการตัดสินใจเลือกทำงานกับธนาคาร เมื่อตัวแปรอิสระหรือตัวแปรคุณลักษณะเปลี่ยนแปลงไป 1 ระดับ สามารถอธิบายถึงผลการศึกษาค้างนี้

ฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 30% คือ เงินเดือนที่ผู้สมัครจะได้รับจากการร่วมทำงานกับธนาคารโดยเงินเดือนนั้นเป็นเงินเดือนที่จะได้รับในระดับคงที่ในทุกๆ เดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงานในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้ผู้สมัครงานได้รับผลตอบแทนที่เป็นฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 30% ธนาคารนั้นมีแนวโน้มที่จะถูกเลือกจากผู้สมัครมากกว่า ธนาคารที่ให้ฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 20% อันเนื่องมาจากได้รับความพึงพอใจมากกว่าในการเลือกทำงานด้วย

ฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 40% มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกธนาคารในการทำงานในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้ผู้สมัครงานได้รับผลตอบแทนที่เป็นฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 40% ธนาคารนั้นมีแนวโน้มที่จะถูกเลือกจากผู้สมัครมากกว่า ธนาคารที่ให้ฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 20% อันเนื่องมาจากได้รับความพึงพอใจมากกว่าในการเลือกทำงานด้วย

สรุป ถ้าสถานประกอบการใดเลือกเพิ่มฐานเงินเดือนให้กับพนักงานใหม่ที่ 30% จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้นเพิ่มขึ้น 1.75 เท่า เมื่อเทียบกับตัวแปรฐาน

ถ้าสถานประกอบการใดเลือกเพิ่มฐานเงินเดือนให้กับพนักงานใหม่ที่ 40% จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้นเพิ่มขึ้น 1.9 เท่า เมื่อเทียบกับตัวแปรฐาน

เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกัน 100,000 บาท คือเงินในส่วนที่พนักงานขายจะได้รับเป็นผลตอบแทนหลังจากการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของธนาคารเมื่อขายได้ 100,000 บาท โดยเฉลี่ย 1,400 บาท โดยเงินพิเศษส่วนนี้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกธนาคารของผู้สมัครในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าธนาคารไหนมีเงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกัน 100,000 บาท ธนาคารนั้นมีแนวโน้มที่จะถูกเลือกจากผู้สมัครมากขึ้น

สรุป ถ้าสถานประกอบการใดเลือกให้ค่าคอมมิชชั่น อินเซ็นทิฟ ที่ 1,400 บาท ต่อเบี้ยประกันชีวิต 100,000 บาท จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้นเพิ่มขึ้น 1.5 เท่า เมื่อเทียบกับตัวแปรฐาน

ซึ่งจากผลจากการรันข้อมูลด้านฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 30% ฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น 40% และ เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกัน 100,000 บาท มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างนั้น จะเห็นได้ว่าทั้ง 3 คุณลักษณะนั้นเป็นคุณลักษณะที่ตรงกับงานวิจัยของ Teo&Poon และ Moy&Lee ที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ว่าคุณลักษณะเกี่ยวกับการ Pay มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้กำลังเลือกสมัครงานอยู่ และสอดคล้องกับในส่วนของ Salary จากงานวิจัยของ McGinty&Reitsch เช่นกัน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการ คือ หน้าที่ที่พนักงานขายจะต้องรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งตรงนี้จะเห็นหน้าที่ที่เน้นไปทางการขายและบริการมากกว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกธนาคารในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าธนาคารไหนมีลักษณะของงานที่

ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการของพนักงานขาย ที่แบ่งหน้าที่กันชัดเจนว่าใครต้องดำเนินการงานเอกสาร และรับผิดชอบทางด้านการขายและบริการ จะทำให้มีแนวโน้มที่ผู้สมัครจะเลือกทำงานด้วย มากกว่าธนาคารที่พนักงานขายมีหน้าที่ในการทำงานทั้ง 2 ชนิด

สรุป ถ้าสถานประกอบการใดเลือกให้แบ่งงานสำหรับหน้าที่ขายและบริการ กับงานปฏิบัติการออกจากกัน จะทำให้มีโอกาสที่กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจเลือกทำงานกับสถานประกอบการนั้นเพิ่มขึ้น 0.3 เท่า เมื่อเทียบกับตัวแปรฐาน

ในส่วนของลักษณะงานที่ปฏิบัติงานนั้น เป็นส่วนของหน้าที่ความรับผิดชอบในตัวเองงานของพนักงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Teo & Poon ในกล่าวไว้ว่า Responsibilities given หรือหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น มีส่วนในการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ทำงาน เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Moy & Lee และงานวิจัยของคุณนิตยา เจริญประเสริฐและศรัณญา กันตะบุตร ด้วย

สำหรับประเภทองค์กร คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้า และขนาดของลูกค้าที่รับผิดชอบ จากผลที่ออกมาพบว่าทั้ง 3 ปัจจัยนี้ไม่ได้มีผลกระทบต่อตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยยะสำคัญที่ร้อยละ 95

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการการศึกษาการตัดสินใจเลือกทำงานกับธนาคารของผู้สมัครงานในตำแหน่งพนักงานขายของธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ทำงานของพนักงานขายของธนาคาร โดยการเก็บข้อมูลจากตัวแทนกลุ่มพนักงานขายของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครฯ จำนวน 306 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Choice Based Conjoint Analysis หรือวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทดลองทางเลือก เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานของพนักงานขายของธนาคาร โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากทั้งหมด 306 คน ส่วนใหญ่จะเป็น เพศหญิง 177 คน คิดเป็น 58% และมีอายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 28 ปี อายุต่ำสุดอยู่ที่ 22 ปี และอายุสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 44 ปี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นผู้ที่มียุ่ช่วง 26-29 ปี นอกจากนี้โดยส่วนใหญ่แล้วหรือประมาณ 75% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นผู้สถานภาพโสดอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นผลให้กลุ่มตัวอย่าง 87% ยังไม่มีบุตรที่ต้องเป็นภาระค่าใช้จ่าย

ในส่วนขอระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างจะมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ปริญญาตรีที่ระดับ 96% จาก 306 คน และทางด้านประสบการณ์การทำงานเป็นพนักงานขายของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งพนักงานขายอยู่ที่ 4 ปี ซึ่งประสบการณ์การทำงานที่สูงที่สุดในกลุ่มตัวอย่างคือ 14 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์น้อยที่สุดคือ 1 ปี และทางด้านรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาทต่อเดือน หรือคิดเป็น 89% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเลือกงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานขายของธนาคารชอบที่จะทำงานในลักษณะงานที่มีหน้าที่แบ่งงานกันอย่างชัดเจนระหว่างงานปฏิบัติการ เช่น งานเอกสาร และงานบริการและการขายสินค้า ซึ่งงานที่เป็นงานบริการและงานขายอย่างเดียวสามารถดึงดูดกลุ่มพนักงานขายให้มีแนวโน้มจะสมัครงานกับธนาคาร จากการที่พนักงานขายส่วนใหญ่ หรือประมาณ 85% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเลือกงานที่เน้นการบริการและการขายมากกว่า

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ 79% ไม่ได้กำลังมองหางานใหม่อยู่ มีเพียง 21% เท่านั้นที่กำลังมองหางานใหม่อยู่ และมีเพียง 10% ของกลุ่มตัวอย่างที่กำลังมองหางานใหม่ในตำแหน่งพนักงานขายเหมือนเดิม ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานขายที่อยู่ในกลุ่มที่กำลังมองหางานใหม่ส่วนใหญ่ 90% มีแนวโน้มที่ต้องการจะเปลี่ยนสายงานจากสายงานของธนาคารไปเลย

จากการสำรวจ สอบถามถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยให้กลุ่มตัวอย่างเลือก 3 ปัจจัยแรกของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกธนาคารในการทำงาน พบว่าอันดับ 1 เป็นฐานเงินเดือนที่จะได้รับเพิ่มขึ้น ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยนี้อยู่ที่ 96% และอีก 2 อันดับถัดมาเป็นลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินได้พิเศษจากการขายที่ 58% และ 55% ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อนำมาจับกลุ่มรวมกันของกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกธนาคารในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำกลุ่มตัวอย่างที่เลือกปัจจัยฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต และลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยทั้งหมดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างถึง 30% ที่เลือกทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็น 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

และหากนำปัจจัยแต่ละตัวมาจับคู่กันพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกปัจจัยทั้งฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น และเงินพิเศษที่ได้รับจากการขายประกันชีวิต มีอยู่ 53% จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเลือกเป็นฐานเงินเดือน และลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ 56% ทั้งนี้ ยังได้ทำแบบสอบถามไปถึงปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างไม่ได้นำมาพิจารณาในการเลือกธนาคารในการทำงาน 3 อันดับแรก พบว่าเป็นขนาดของลูกค้ำในส่วนที่รับผิดชอบ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเลือกปัจจัยนี้ถึง 42% และในลำดับถัดมาเป็นคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร และประเภทขององค์กรที่ 40% และ 23% ตามลำดับ

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกธนาคารในการทำงาน

การพิจารณาถึงคุณลักษณะต่างๆ ของธนาคาร โดยใช้วิธีการทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรโดย Conditional logit พบว่ามี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกของกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างมาก คือ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 30% ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น 40% เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกันภัย 100,000 บาท และลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานในรูปแบบของเน้นการขายและการบริการ

โดยที่ธนาคารที่เสนอฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น 30% หรือ 40% จะสามารถดึงดูดความสนใจจากผู้สมัครในตำแหน่งงานของพนักงานขายในการสมัครหรือเลือกทำงานกับธนาคารได้ดี กล่าวคือ การที่ธนาคารเสนอรายได้ที่แน่นอนในทุกๆ เดือนกับพนักงานขายในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งรายได้ตรงนี้เป็นรายได้ที่ทำให้พนักงานมีเงินได้ที่แน่นอนในทุกๆ เดือนและสามารถวางแผนค่าใช้จ่ายได้ง่ายขึ้น

เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต 1,400 ต่อการเบี้ยประกันภัย 100,000 บาท เช่นเดียวกันกับปัจจัยฐานเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น กล่าวคือ เงินพิเศษนี้ ส่วนใหญ่ในวงการพนักงานขายของธนาคารจะเรียกกันว่า Commission หรือ Incentive หรืออื่นๆ ตามแต่วัฒนธรรมของธนาคารนั้นๆ คือ เงินพิเศษที่จะได้รับเพิ่มเติมจากธนาคารเมื่อพนักงานขายสามารถขายสินค้าได้ตามเป้าหมายในการขายที่ธนาคารกำหนดให้ หรือแล้วแต่การคำนวณและโครงสร้างเงินเดือนของธนาคารนั้นๆ

ส่วนของคุณลักษณะการปฏิบัติงานที่เน้นไปในการขายและการบริการ กล่าวคือ สำหรับธนาคารที่มีโครงสร้างองค์กรที่ทำงานอย่างชัดเจน โดยมีตำแหน่งงานพนักงานขายให้มีหน้าที่ในการขายสินค้าและบริการเท่านั้น โดยที่พนักงานขายเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมาอยู่ในส่วนงานของงานปฏิบัติการ เช่น งานเอกสารเลย

5.2 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

การศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อหาแนวทางในการจัดการ พัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย ทำให้องค์กรมีความสามารถบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถดึงดูดความสนใจของกลุ่มพนักงานเหล่านี้ให้มีความต้องการทำงานกับองค์กรมากยิ่งขึ้นได้

องค์กรแต่ละองค์กรมีความต้องการที่จะพัฒนาปัจจัยต่างๆ ขององค์กรให้สามารถจูงใจกลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพให้เลือกทำงานกับตนเอง รวมถึงการโน้มน้าวให้กับกลุ่มพนักงานในบริษัทให้ต้องการทำงานกับบริษัทต่อไป ซึ่งเป็นการจัดการกับความรู้ภายในองค์กร (Knowledge management) เพื่อเป็นแรงผลักดันให้องค์กรสามารถเจริญเติบโต ก้าวหน้า และมั่นคง ดังนั้น องค์กรต่างๆ ควรมีการพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังนี้

Salary หรือ Pay ในช่วงวัยทำงานแต่ละช่วงจะมีความต้องการทางด้านนี้แตกต่างกันออกไป โดยที่พนักงานที่ทำงานในช่วงแรกๆ ถึงช่วงกลางนั้น จะมีปัจจัยทางด้านนี้เป็นหลัก เนื่องจากเป็นช่วงชีวิตที่ต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตต่างๆ ก่อนข้างสูง ดังนั้น องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องลงทุนในส่วนนี้หากต้องการคนที่มีศักยภาพพร้อมทำงาน และผลักดันองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ในระยะยาว

แต่สำหรับกลุ่มพนักงานที่มีความอาวุโสขึ้น พนักงานเหล่านี้นอกจากปัจจัยทางด้าน Salary หรือ Pay แล้ว องค์กรจะต้องจัดการความต้องการในการได้รับเกียรติ และการชื่นชม เพราะกลุ่มพนักงานเหล่านี้ที่มีความต้องการในการได้รับคำสรรเสริญ และการยอมรับจากสังคมมาก ตามทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) ของ Maslow ที่อยู่ในระดับที่ 4 ของระดับชั้นความต้องการของมนุษย์คือ ความต้องการความเคารพนับถือจากผู้อื่น (Respect from Others)

สำหรับพนักงานขายนั้น องค์กรมีเครื่องมือในการจัดการกับการจ่ายเงินให้กับพนักงานมากมาย ไม่ใช่เพียงแค่ฐานเงินเดือนเท่านั้น เช่น การจ่ายเงินเป็นค่า Incentive การจ่ายเงินเป็นค่า Commission เป็นต้น ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันออกไป ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างเงินเดือนขององค์กร โครงสร้างการจ่ายเงินพิเศษแต่ละวิธี เพื่อจัดทำโครงสร้างเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับพื้นฐานขององค์กรมากที่สุด

ในส่วนของลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน จากผลสำรวจในงานวิจัยเล่มนี้บ่งชี้ให้เห็นว่า พนักงานขายมีความต้องการที่จะมุ่งสมาธิไปที่งานขายและบริการให้ได้มากที่สุด โดยที่ไม่จำเป็นต้องมาเป็นห่วงในส่วนงานอื่นๆ เช่น งานเอกสาร ซึ่งถ้าพนักงานขายเหล่านี้ที่เป็นเส้นทางหลักในการนำรายได้เข้าสู่องค์กรสามารถสร้างผลงานได้ดี ก็จะทำให้เป็นผลดีกับองค์กรอย่างแน่นอน องค์กรควรมีการสำรวจเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นว่า งานไหนต้องใช้เวลาเท่าไรในการดำเนินงาน หลังจากนั้นจัดทำโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการทำงาน และแบ่งงานกันให้ชัดเจนว่า งานใดควรเป็นงานของพนักงานขายเท่านั้น และงานใดควรเป็นงานของพนักงานกลุ่มอื่น

5.2.2 ข้อจำกัดของการศึกษาและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ด้วยข้อมูลที่ไว้ใช้ในการวิเคราะห์ด้วยวิธี Choice Based Conjoint Analysis ต้องใช้ความเข้าใจในคุณลักษณะต่างๆ ในแบบสอบถาม ทำให้ต้องมีการอธิบายถึงความหมายของคุณลักษณะแต่ละตัว ส่งผลต่อแบบสอบถามที่ยาวมากเกินไปทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความสับสนในเรื่องของความหมายของคุณลักษณะ และมีผลต่อความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในความหมายของตัวเลือกได้ ดังนั้น ควรมีความรู้คุณลักษณะในแบบสอบถามควรหาวิธีที่สื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

2. ในการออกแบบชุดทางเลือกของธนาคาร ควรออกแบบให้ตัวอย่างชุดทางเลือกมีความเป็นไปได้ให้มากที่สุดเพื่อความไม่ขัดแย้งในตัวของคุณลักษณะ และรวมทั้งการจับคู่ชุดทางเลือกเพื่อเปรียบเทียบ ควรจับคู่ชุดทางเลือกที่มีคุณลักษณะที่มีระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยให้ชุดทางเลือกที่นำมาเปรียบเทียบกันมีคุณลักษณะเด่นที่แตกต่างกันเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างต้องตัดสินใจ Trade-off ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. วัตถุประสงค์ในการวิจัยในตอนแรกนั้น ต้องการเสาะหาเน้นไปที่ผู้ที่กำลังมองหางานใหม่อยู่ แต่เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างไม่กล้าจะให้ข้อมูลตามตรง เนื่องจากถ้าข้อมูลเหล่านี้ หลุดไปถึงมือหัวหน้าของกลุ่มตัวอย่างหรือผู้มีอำนาจ กลุ่มตัวอย่างอาจเดือดร้อนได้ ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่จะตอบในส่วนของแบบสอบถามว่าตนเองนั้นไม่ได้อยู่ในช่วงระหว่างการหางานใหม่

รายการอ้างอิง

หนังสือ

ประเวศน์มหารัตน์สกุล. (2543) . การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2540) . *ความรู้ไปเกี่ยวกับการประกันภัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: ประชุมทองพริ้นติ้งกรุ๊ป.

บทความวารสาร

นภวรรณ ตันติเวชกุล. (2555). ศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์และความตั้งใจสมัครงานที่บริษัท

ไอสดสภา จำกัด ของคนรุ่นใหม่, (วิชาการวิจัย และประเมินผลการประชาสัมพันธ์ ประจำปี การศึกษา 2554), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

กาญจนา พานิชการ สิริภัก อรุณรักษ์พุมิ และอิทธิเทพ นวาระสุจิตร์. (2557) . *ปัจจัยที่มีความสำคัญ*

ต่อการตัดสินใจเลือกที่ทำงานของนิสิต/นักศึกษา สาขาวิชาสถิติชั้นปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะบริหารธุรกิจ.

ณรงค์ จองใจอนุรักษ์. (2550) . *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงาน*

จัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

นิตยา เจริญประเสริฐและศรีธัญญา กันตะบุตร. (2553). *ความคิดเห็นของนักศึกษาในจังหวัด*

เชียงใหม่ต่อการทำงานกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวต่อการทำงานกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) ,มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์, คณะบริหารธุรกิจ.

- ปิยะฉัตร ตั้งพิชฐานสกุล. (2557) . *ปัจจัยที่มีผลต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะบริหารธุรกิจ.
- เหมือนดาว คุณณะ. (2549) .*ความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การและความผูกพันต่องาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน. (2555) . *การสำรวจการเข้า-ออกงานและความต้องการแรงงาน ไตรมาสที่ 3 ปี 2555*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กันยายน 2559, จาก https://www.m-society.go.th/article_attach/11253/15580.pdf
- ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยทักษิณ. *การเลี้ยงกบ การประกันกบ และหลักพื้นฐานของการประกันกบ* สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2560. จาก http://tsl.tsu.ac.th/courseware/math/lesson1/less1_10.htm
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. *ความหมายของบัญชีเงินฝาก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2560. จาก <https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/Pages/StatDepositsAndLoans.aspx>
- สมาคมประกันชีวิตไทย. *สถิติเบี้ยรับประกันชีวิตไทยสิ้นเดือนมกราคม 2559*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560. จาก http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_id=11&present_detail_id=224#.WUJQ1euLSM8
- AbsolutdataIntelligent Analytic. *A Novel Usage of Conjoint Analysis in HR Recruitment*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560. จาก <http://www.absolutdata.com/wp-content/uploads/2014/08/a-novel-usage-of-conjoints-analysis-in-hr-recruitment.pdf>
- Amy Kristof-Brown. (1996) .*Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications*. Wiley Periodicals, Inc., vol. 49, 1-49.

- Bank of Thailand. *ขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2560. จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/OthFlsSupervision/Documents.pdf>
- Delali Agbenyegah, Alliance Data Systems, Columbus, Ohio. Alliance Data Systems. *Tell Me What You Want: Conjoint Analysis Made Simple Using SAS®*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560. จาก <https://support.sas.com/resources/papers/proceedings15/3042-2015.pdf>
- Charles A. O'Reilly III, Jennifer Chatman and David F. Caldwell. (1991) . *PEOPLE AND ORGANIZATIONAL CULTURE: A PROFILE COMPARISON APPROACH TO ASSESSING PERSON-ORGANIZATION FIT*. Academy of Management Journal, vol. 34, 487-516.
- Katherine McGraw, Jennie S. Popp, Bruce L. Dixon, and Doris J. Newton. (2012). *Factors Influencing Job Choice among Agricultural Economics Professionals*. Journal of Agricultural and Applied Economics, vol. 44, 251-265.
- McGinty, R. and Reitsch, A. (1992). "Using Student perception and job characteristics to recruit recent graduates." Review of Business, vol. 14, 38-42.
- Moy, J.W. and Lee, S.M. (2002). *The career choice of business graduates: SMEs or MNCs*. International Journal of Business and Social Science, vol. 4, 15-20.
- Paul E. Green and V. Srinivasan. (2007). *Conjoint Analysis in Marketing: New Developments with Implications for Research and Practice*. Journal of Marketing, vol. 54, 3-19.
- Roberto Demagalhaes and Harold Wilde. (2011) . *Factors Affecting Accounting Students' Employment Choices: A Comparison of Students' and Practitioners' Views*. Journal of Higher Education Theory and Practice, vol. 11, 32-40.
- Teo, H.A. and Poon, J.T.F. (1994). "Career choice of undergraduates and SMEs in Singapore." International Journal of Career Management, vol. 6, 20-26.
- Vida Gulbinas Scarpello. (2008) . *The Handbook of Human Resource Management Education: Promoting an Effective and Efficient Curriculum*. Los Angeles: Sage Publications.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทในการทำงานของพนักงานขาย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขา เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับ และนำเสนอเฉพาะผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง กรุณาระบุคะแนนค่าความสำคัญระหว่าง 1 – 10 คะแนน เพื่อให้คะแนนต่อปัจจัยที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทในการทำงาน

1 คะแนน หมายถึงมีความสำคัญ *น้อยที่สุด*

10 คะแนน หมายถึงมีความสำคัญ *มากที่สุด*

สำหรับการเลือกบริษัทในการทำงาน

ปัจจัยที่ทำให้คุณตัดสินใจเลือกบริษัทในการทำงาน	
1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน	คะแนน
	1-10
เงินได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	
อัตราส่วนของฐานเงินเดือนกับเงินคอมมิชชั่น/อินเซ็นทีฟ	
อัตราค่าคอมมิชชั่น/อินเซ็นทีฟของประกันชีวิต	
แบ่งหน้าที่ในการขายของสินค้าแต่ละชนิดชัดเจน	
นโยบายการขึ้นเงินเดือน (ขึ้นตามperformance, อัตราคงที่)	
โบนัส	
การจ่ายเงินค่าคอมมิชชั่น/อินเซ็นทีฟ(รายเดือนไตรมาส)	
2. สวัสดิการ	
เบี้ยเลี้ยงเดินทาง	
เบี้ยเลี้ยงค่าโทรศัพท์	
ประกันชีวิต	
ค่าทำฟัน,	
ค่ารักษาพยาบาล	
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย	

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร	
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับต่างๆ	
5. ความก้าวหน้าในอาชีพระยะยาว	
โอกาสในการทำงานในระดับนานาชาติ	
โอกาสในการเจริญเติบโต	
6. ความรับผิดชอบในงาน	
รูปแบบของหน้าที่(งานเน้น operation หรือ sales/service)	
ความสำคัญของบทบาทและหน้าที่การงาน	
วันทำงาน(บริษัทเปิดทำงานวันไหนบ้าง จันทร์-ศุกร์หรือ จันทร์-เสาร์)	
ความยืดหยุ่นของการเข้าทำงานในออฟฟิศ	
ประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปต่อยอดได้	
7. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงาน	
8. การพัฒนาความชำนาญตามความต้องการของตลาด	
โอกาสในการได้รับการฝึกอบรม	
การสนับสนุนพนักงานในการเรียนต่อ	
9. ความมั่นคงของงาน	
ขนาดขององค์กร	
ชื่อเสียงขององค์กร(วัดโดยอันดับส่วนแบ่งตลาดในตลาด)	
ความมั่นคงทางการงาน	
10. ความรับผิดชอบต่อสังคม	
มีกิจกรรมในการเป็นจิตอาสา หรือบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม	
กระบวนการผลิตสินค้าไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม	
11. งานที่มีความท้าทาย	
ความท้าทายในหน้าที่การงาน	
12. อื่นๆ	
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	
ลักษณะขององค์กร corporate หรือ family business	
ที่อยู่ขององค์กร(ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน)	
ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน	
ระยะห่างสถานที่ทำงานกับบ้านของพ่อแม่	
ขนาดของลูกค้ำในส่วนที่รับผิดชอบ	
มีคนรู้จักทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน	
กระแสนิยมการบริโภคสินค้าของประเทศต่อสินค้าของบริษัท	

ปัจจัยอื่นที่ท่านนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกบริษัท ที่ไม่ได้ปรากฏในแบบสอบถามนี้

.....

.....

.....

.....

.....

และท่านให้คะแนนปัจจัยดังกล่าวกี่คะแนนคะแนน (คะแนน 1-10)

****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้****



ภาคผนวก ข

ข้อมูลคะแนนระดับความสำคัญของคุณลักษณะจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

คุณลักษณะ	ตัวอย่างที่										รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน											
เงินได้ต่อเดือนที่เพิ่มขึ้น	10	9	9	10	8	10	10	9	10	10	95
อัตราส่วนของฐานเงินเดือนกับเงินคอมมิชชั่น/อินเซ็นทิฟ	9	9	10	8	10	10	10	8	10	9	93
อัตราค่าคอมมิชชั่น/อินเซ็นทิฟของประกันชีวิต	9	10	9	9	9	10	9	9	8	9	91
แบ่งหน้าที่ในการขายของสินค้าแต่ละชนิดชัดเจน	9	9	8	8	8	10	8	9	8	9	86
นโยบายการขึ้นเงินเดือน (ขึ้นตาม performance อัตราคงที่)	10	10	8	10	10	10	8	10	4	8	88
โบนัส	10	9	8	9	9	8	9	10	10	9	91
การจ่ายเงินค่าคอมมิชชั่น/อินเซ็นทิฟ (รายเดือนไตรมาส)	8	9	9	9	9	9	9	9	9	10	90
2. สวัสดิการ											
เบี้ยเลี้ยงเดินทาง	9	9	8	8	9	9	9	8	9	8	86
เบี้ยเลี้ยงค่าโทรศัพท์	9	10	8	8	9	9	9	8	9	8	87
ประกันชีวิต	6	8	7	7	8	7	8	7	7	7	72
ค่าทำฟัน	9	8	10	10	9	9	9	9	9	10	92
ค่ารักษาพยาบาล	9	9	9	10	9	10	9	10	9	9	93
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน											
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย	8	10	10	10	10	10	8	9	8	9	92
4. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร											
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับต่างๆ	9	8	8	10	10	10	10	8	8	9	90
5. ความก้าวหน้าในอาชีพระยะยาว											
โอกาสในการทำงานในระดับนานาชาติ	6	7	8	7	8	9	8	7	6	8	74
โอกาสในการเจริญเติบโต	8	9	8	10	10	10	9	8	7	8	87

6. ความรับผิดชอบในงาน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	รวม
รูปแบบของหน้าที่(งานเน้น operation หรือ sales/service)	10	9	9	9	8	10	10	8	9	9	91
ความสำคัญของบทบาทและหน้าที่การงาน	9	10	10	10	10	10	10	8	9	7	93
วันทำงาน(บริษัทเปิดทำงานวันไหนบ้าง จันทร์-ศุกร์หรือ จันทร์-เสาร์)	9	9	9	10	10	10	10	10	7	9	93
ความยืดหยุ่นของการเข้าทำงานในออฟฟิศ	8	10	9	8	10	9	9	7	8	9	87
ประสบการณ์ที่ได้รับสามารถนำไปต่อยอดได้	10	9	10	9	10	10	8	7	8	9	90
7. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ											
การมีส่วนร่วมของพนักงานในกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงาน	9	10	9	9	9	9	8	10	9	10	92
8. การพัฒนาความชำนาญตามความต้องการของตลาด											
โอกาสในการได้รับการฝึกอบรม	8	10	8	8	10	10	8	7	8	9	86
การสนับสนุนพนักงานในการเรียนต่อ	9	10	8	9	10	10	8	8	7	8	87
9. ความมั่นคงของงาน											
ขนาดขององค์กร	9	9	10	9	8	10	10	10	9	10	94
ชื่อเสียงขององค์กร(วัดโดยอันดับส่วนแบ่งตลาดในตลาด)	10	8	9	9	8	10	10	10	9	10	93
ความมั่นคงทางการงาน	9	9	10	10	8	9	9	8	9	9	90
10. ความรับผิดชอบต่อสังคม											
มีกิจกรรมในการเป็นจิตอาสา หรือบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม	9	9	9	8	8	10	8	8	8	8	85
กระบวนการผลิตสินค้าไม่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม	9	9	8	8	8	9	10	9	8	8	86
11. งานที่มีความท้าทาย											
ความท้าทายในหน้าที่การงาน	8	10	10	9	8	9	8	8	8	9	87

12.อื่นๆ											
คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร	9	10	10	10	8	10	10	10	9	8	94
ลักษณะขององค์กร corporate หรือ family business	9	10	8	9	8	10	10	7	8	7	86
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	รวม
ที่อยู่ขององค์กร(ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน)	10	10	9	10	8	10	10	7	7	8	89
ระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน	10	10	10	10	8	10	10	7	6	9	90
ระยะห่างสถานที่ทำงานกับบ้านของพ่อแม่	9	10	9	9	8	10	10	7	6	7	85
ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ	10	10	8	9	8	10	9	10	8	9	91
มีคนรู้จักทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน	8	10	10	7	8	10	9	7	3	8	80
กระแสนิยมการบริโภคสินค้าของประเทศต่อสินค้าของบริษัท	9	10	8	8	8	10	9	7	7	9	85

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานของพนักงานขายของธนาคาร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอเฉพาะผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมการเลือกบริษัทในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับบริษัทของพนักงานขายของธนาคาร
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. คุณมีอาชีพเป็นพนักงานขายหรือมีหน้าที่ในการขายสินค้าของธนาคารใช่หรือไม่
() ใช่ () ไม่ใช่
2. สินค้าของธนาคารที่ท่านรับผิดชอบมีประกันชีวิตรวมอยู่ด้วยใช่หรือไม่
() ใช่ () ไม่ใช่
3. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นพนักงานขายหรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิตของธนาคาร.....ปี
4. อายุ ปี (หากเกิน 6 เดือน ให้คิดเป็น 1 ปี)
5. เพศ () ชาย () หญิง
6. สถานภาพ () โสด () มีครอบครัวแล้ว () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
7. ท่านมีบุตรกี่คน
() ยังไม่มี () 1-2 คน () มากกว่า 3 คน

8. การสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

() 15,000-20,000 บาท () 20,001-30,000 บาท

() 30,001-40,000 บาท () ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

10. สมาชิกในครอบครัวท่านมีผู้ที่ทำงานหาเงินเพื่อเป็นรายรับของครอบครัวทั้งหมด
คน(รวมท่านด้วย)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปด้านพฤติกรรมกรรมการเลือกบริษัทในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

11. ท่านพึงพอใจกับลักษณะงานแบบใดมากกว่ากัน

() การขายและการบริการ () งานปฏิบัติการ เช่น งานเอกสาร

12. ท่านกำลังหางานใหม่อยู่หรือไม่

() ไม่ () ใช่

กรณี ไม่ ให้ข้ามไปที่ข้อ 16

13. งานใหม่ที่ท่านกำลังหา นั้นเป็นตำแหน่งพนักงานขายหรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิตใช่หรือไม่

() ไม่ () ใช่

กรณี ไม่ ให้ข้ามไปที่ข้อ 16

14. ท่านสมัครงานใหม่(ในตำแหน่งพนักงานขายหรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต) บ่อยแค่ไหน

() ไม่เคย () พอประมาณ () บ่อยครั้ง

15. ท่านได้รับการติดต่อเพื่อให้ไปสัมภาษณ์งาน(ในตำแหน่งพนักงานขายหรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต)บ่อยแค่ไหน

() ไม่เคย () พอประมาณ () บ่อยครั้ง

16. ท่านเปลี่ยนบริษัททำงานมาแล้วกี่ครั้ง

() ไม่เคย () 1 ครั้ง หรือมากกว่า () 3 ครั้งหรือมากกว่า () 5 ครั้งขึ้นไป

กรณี ไม่เคย ให้ข้ามไปส่วนที่ 3

17. ท่านเคยผ่านการคัดเลือก(ในตำแหน่งพนักงานขายหรือมีหน้าที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต)ให้เข้ารับการเซ็นสัญญากับธนาคารมากกว่า 1 บริษัทในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งทำให้ท่านต้องเลือกทำงานกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งหรือไม่

() ไม่เคย

() เคย

กรณี ไม่เคย ให้ข้ามไปส่วนที่ 3

18. ต่อจากข้อ 17 ช่วงเวลานั้นท่านมีประสบการณ์การทำงาน(ในตำแหน่งพนักงานขายหรือมีหน้าที่ในการขายสินค้า) กี่ปีปี

19. ต่อจากข้อ 18 อะไรคือเหตุผลที่ทำให้ท่านเลือกทำงานกับธนาคารที่ท่านเลือกในขณะนั้น (เลือกกี่ข้อก็ได้)

() ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น

() เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต

() ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน

() ขนาดขององค์กร

() คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร () ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ

() อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับบริษัทของพนักงานขายของธนาคาร

คำอธิบายปัจจัย









1. **ฐานเงินเดือน** คือ ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น
 - เพิ่มขึ้น 20% - ฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น 20%
 - เพิ่มขึ้น 30% - ฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น 30%
 - เพิ่มขึ้น 40% - ฐานเงินเดือนเพิ่มขึ้น 40%
2. **เงินพิเศษที่ได้** คือเงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต ***** (ต่อเบี้ยประกัน 1 แสน บาท) *****
 - ได้ 1,200 บาท - เมื่อขายประกันชีวิตและได้รับเบี้ยประกันมา 100,000 บาท จะได้รับเงินพิเศษจากการขายประมาณ 1,200 บาท
 - ได้ 1,400 บาท - เมื่อขายประกันชีวิตและได้รับเบี้ยประกันมา 100,000 บาท จะได้รับเงินพิเศษจากการขายประมาณ 1,400 บาท
3. **ลักษณะของงาน** คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน
 - มีงานปฏิบัติการด้วย - เป็นงานส่วนอื่นๆที่ไม่ใช่การขายโดยตรง โดยเป็นงานปฏิบัติการเช่น งานเอกสาร เป็นต้น
 - มีเฉพาะการขายและการบริการ - มีหน้าที่ในการขายสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว
4. **ประเภทขององค์กร** คือ ประเภทขององค์กรโดยแบ่งตามลักษณะของการดำเนินงาน
 - รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ - เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ
 - เอกชน - เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยเอกชน
5. **สินค้า** คือ คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กรใช้การวัดคุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าโดยการนำความนิยมของสินค้าของบริษัทเครือข่ายของธนาคารเป็นที่ตั้ง (จัดอันดับเบี้ยประกันรับสูงสุดโดย สมาคมประกันชีวิตแห่งประเทศไทย)
 - ดีมาก - ได้รับความนิยมนิตอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ
 - ดี - ไม่ได้ติดอันดับ 1 ใน 5 ตามการจัดอันดับ









อันดับเบี้ยประกันชีวิตรับสูงสุดปี 2559				
1	2	3	4	5
เอ.ไอ.เอ. 	บมจ.เมืองไทยประกันชีวิต 	กรุงเทพประกันชีวิต 	ไทยประกันชีวิต 	กรุงไทย แอ็กซ่าประกันชีวิต 









6. **ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ**
 - ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง - มีเงินฝากในบัญชีน้อยกว่า 10 ล้านบาท
 - ลูกค้ารายใหญ่ - มีเงินฝากในบัญชีมากกว่า 10 ล้านบาท









สมมติ ท่านได้รับข้อเสนอจากบริษัทใหม่เข้ามา 2 บริษัท ในตำแหน่งงานพนักงานขายของธนาคารซึ่งมีรูปแบบผลประโยชน์ ลักษณะงาน และสวัสดิการต่างๆที่ระบุไว้ในตารางด้านล่าง









ขอให้ท่านเลือกบริษัทที่ท่านต้องการทำงานด้วย ในแต่ละข้อโดยทำเครื่องหมาย ลงในวงกลม ด้านล่าง









ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	20% เพิ่มขึ้น 20%	20% เพิ่มขึ้น 20%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	
ประเภทขององค์กร	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	
สินค้า	 ดีมาก	 ดี	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	 ลูกค้ารายใหญ่	
ทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ใน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	









ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	20% เพิ่มขึ้น 20%	30% เพิ่มขึ้น 30%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,400 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	
ประเภทขององค์กร	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	 เอกชน	
สินค้า	 ดีมาก	 ดี	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	
ทำเครื่องหมาย <input checked="" type="checkbox"/> ใน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	









ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	30% เพิ่มขึ้น 30%	20% เพิ่มขึ้น 20%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,400 บาท	ได้ 1,200 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	
ประเภทขององค์กร	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	
สินค้า	 ดี	 ดี	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายใหญ่	 ลูกค้ารายใหญ่	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	40% เพิ่มขึ้น 40%	30% เพิ่มขึ้น 30%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	
ประเภทขององค์กร	 เอกชน	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	
สินค้า	 ดีมาก	 ดีมาก	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายใหญ่	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	40% เพิ่มขึ้น 40%	20% เพิ่มขึ้น 20%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีงานปฏิบัติการด้วย	 มีงานปฏิบัติการด้วย	
ประเภทขององค์กร	 เอกชน	 เอกชน	
สินค้า	 ดี	 ดีมาก	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	 ลูกค้ารายใหญ่	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	20% เพิ่มขึ้น 20%	20% เพิ่มขึ้น 20%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	
ประเภทขององค์กร	 เอกชน	 เอกชน	
สินค้า	 ดีมาก	 ดี	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายใหญ่	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	40% เพิ่มขึ้น 40%	30% เพิ่มขึ้น 30%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,200 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	
ประเภทขององค์กร	 เอกชน	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	
สินค้า	 ดี	 ดีมาก	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	 ลูกค้ารายเล็กและรายกลาง	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ปัจจัย	บริษัทที่ 1	บริษัทที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ฐานเงินเดือน	40% เพิ่มขึ้น 40%	20% เพิ่มขึ้น 20%	ไม่เลือกทั้งหมด เพราะ
เงินพิเศษ	ได้ 1,200 บาท	ได้ 1,400 บาท	
ลักษณะของงาน	 มีงานปฏิบัติกรด้วย	 มีเฉพาะการขายและการบริการ	
ประเภทขององค์กร	 รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	 เอกชน	
สินค้า	 ดี	 ดีมาก	
ลูกค้า	 ลูกค้ารายใหญ่	 ลูกค้ารายใหญ่	
ทำเครื่องหมาย ✓ ใน <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. การที่ท่านเลือกบริษัทที่ท่านต้องการทำงานด้วยข้างต้นนั้น คุณลักษณะใดของบริษัทที่ท่านไม่ได้นำมาพิจารณา ก่อนตัดสินใจเลือกบริษัท(เลือกกี่ข้อก็ได้)

- () ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น
 () เงินพิเศษที่ได้จากการขายประกันชีวิต (ต่อเบี้ยประกัน 1 แสนบาท)
 () ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน () ประเภทขององค์กร
 () คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร () ขนาดของลูกค้าในส่วนที่
 รับผิดชอบ

21. ปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยเกณฑ์หลักที่ท่านพิจารณา และมีระดับกำหนดว่าปัจจัยดังกล่าว
 ในบริษัทที่ท่านเลือกจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์เสมอ (กรุณาเลือก 3 ข้อที่มีความสำคัญมาก
 ที่สุด)

ปัจจัย
() ฐานเงินเดือนทั้งหมดต่อเดือนเพิ่มขึ้น
() เงินพิเศษ
() ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน
() ประเภทขององค์กร
() คุณภาพและชื่อเสียงของสินค้าขององค์กร
() ขนาดของลูกค้าในส่วนที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้****

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Conditional logit model

```
. asclogit response_dummy base30 base40 com15 jdss typegov hqgoods bigcus, case(
> choicset) alternatives(alternative) casevars(Exp Age Gender Status Children E
> du Salary) basealternative(nonchoose) vce(cluster ID)
note: variable base30 has 1224 cases that are not alternative-specific: there
is no within-case variability
note: variable base40 has 1224 cases that are not alternative-specific: there
is no within-case variability
note: variable com15 has 306 cases that are not alternative-specific: there is
no within-case variability
note: variable jdss has 612 cases that are not alternative-specific: there is
no within-case variability
note: variable typegov has 612 cases that are not alternative-specific: there
is no within-case variability
note: variable hqgoods has 306 cases that are not alternative-specific: there
is no within-case variability
note: variable bigcus has 612 cases that are not alternative-specific: there
is no within-case variability

Iteration 0: log pseudolikelihood = -1746.0306
Iteration 1: log pseudolikelihood = -1639.763
Iteration 2: log pseudolikelihood = -1593.6491
Iteration 3: log pseudolikelihood = -1590.5556
Iteration 4: log pseudolikelihood = -1590.5039
Iteration 5: log pseudolikelihood = -1590.5038
```

Alternative-specific conditional logit	Number of obs	=	7344			
Case variable: choicset	Number of cases	=	2448			
Alternative variable: alternative	Alts per case: min	=	3			
	avg	=	3.0			
	max	=	3			
Log pseudolikelihood = -1590.5038	wald chi2(21)	=	505.67			
	Prob > chi2	=	0.0000			
(Std. Err. adjusted for 306 clusters in ID)						
response_d-y	Coef.	Robust Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
alternative						
base30	1.750046	.1772268	9.87	0.000	1.402688	2.097404
base40	1.991061	.3424048	5.81	0.000	1.319959	2.662162
com15	1.579919	.1408845	11.21	0.000	1.30379	1.856047
jdss	.3494068	.1388796	2.52	0.012	.0772078	.6216057
typegov	-.1914975	.1116757	1.71	0.086	-.0273829	.4103778
hqgoods	.2448294	.1577034	1.55	0.121	-.0642636	.5539224
bigcus	.1159284	.1135826	1.02	0.307	-.1066895	.3385463
1						
Exp	-.5600789	.1854188	-3.02	0.003	-.9234931	-.1966647
Age	.4206156	.1225225	3.43	0.001	.180476	.6607552
Gender	-.7462934	.5922538	-1.26	0.208	-1.90709	.4145027
Status	1.36497	.9031354	1.51	0.131	-.4051427	3.135083
Children	1.180759	1.381458	0.85	0.393	-1.526849	3.888367
Edu	-2.944042	.727384	-4.05	0.000	-4.369689	-1.518396
Salary	.0554622	.5657616	0.10	0.922	-1.05341	1.164335
_cons	-3.857446	3.828978	-1.01	0.314	-11.3621	3.647213
2						
Exp	-.5803025	.1923692	-3.02	0.003	-.9573391	-.2032658
Age	.3749333	.1277915	2.93	0.003	.1244665	.6254001
Gender	-.7646386	.5832541	-1.31	0.190	-1.907796	.3785185
Status	1.205953	.8963696	1.35	0.179	-.5508995	2.962805
Children	.7820516	1.393945	0.56	0.575	-1.950031	3.514134
Edu	-2.501908	.7246021	-3.45	0.001	-3.922102	-1.081714
Salary	.3499041	.5601051	0.62	0.532	-.7478818	1.44769
_cons	-3.839045	3.915599	-0.98	0.327	-11.51348	3.835388
nonchoose	(base alternative)					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเดชิต สุขเกษม
วันเดือนปีเกิด	22 กรกฎาคม 2533
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2555: เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษภูวนาถ
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บุคคลและธุรการอาวุโส บริษัท แพลนครีเอชันส์ จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2560 – ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่บุคคลและธุรการ บริษัท แพลนครีเอชันส์ จำกัด 2556 – 2560: เจ้าหน้าที่ธุรการ (ฝ่ายบุคคล) ธนาคารกสิกรไทย