

ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมกับความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

Relationship between Social Intelligence and Happiness in work of AIA life insurance agent in the North

สุภัทรา สุพรรณพงษ์

บทคัดย่อ

อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพประเภทการบริการ ใช้จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตต้องพบปะผู้คนหลากหลายอายุ การมีความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ดังนั้นจึงควรศึกษาและพัฒนาความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบัน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ 2) เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางสังคมของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ และ 3) เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ จำนวน 242 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เป็นตัวแทนประกันชีวิต AIA อยู่สำนักงานจังหวัดพิจิตร โดยพบว่า 1) ความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรด้านความตระหนักรู้ทางสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสามารถในการตระหนักรู้ถึงการกระทำของตนเอง ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA มากที่สุด จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากตัวแทนประกันชีวิต AIA มีความฉลาดทางสังคม จะทำให้รู้สึกมีคุณค่า เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ 2) ความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ กระบวนการสารสนเทศทางสังคม ทักษะทางสังคม และความตระหนักรู้ทางสังคม สามารถอธิบายหรือทำนายการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือได้ มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ความสุขในปฏิบัติงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า การทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น มีความสำคัญกับกลุ่มตัวอย่าง และส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ความฉลาดทางสังคม ความสุขในการปฏิบัติงาน ตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

ABSTRACT

Occupation as a life insurance agent is a service-type career. Take care of customers efficiently, use ethics in your career, and don't cheat. Must work with the team leader or manager to rely on each other's benefits. There are representatives to take care of the agents and provide assistance in the work. Life insurance agents meet people of many different ages because it is an independent career. There is no limit on education level or age, taking care of customers from 1 year old onwards. There should be a relationship between social intelligence and happiness at work. For good efficiency in the work of AIA life insurance agents, therefore, they should study and develop social intelligence and happiness in working to apply to the work of life insurance agents today.

The objectives of this research study are: 1) to study the relationship between social intelligence and happiness in the work of AIA life insurance agents in the northern region. 2) to study the level of social intelligence of AIA life insurance agents in the northern region. 3) to study the level of happiness in the work performance of AIA life insurance agents in the northern region. The sample group used in the study included 242 AIA life insurance agents in the northern region. The sample group was asked to complete a questionnaire, which was analyzed using descriptive statistics using frequency and percentage. Analyzed using inferential statistics Pearson's Correlation Analysis and Multiple Regression Analysis.

The test results found that the majority of respondents were female. Over 40 years of age, a bachelor's degree, 1–5 years of employment, a monthly income of 10,000–20,000 baht, and is an AIA life insurance agent in the Phichit Provincial Office. 1) Social intelligence and job happiness are positively related. Statistically significant at the 0.05 level by the social awareness variable. This is an element related to the ability to be aware of one's own actions. It has the greatest impact on the happiness of AIA life insurance agents' work performance. It can be seen that social intelligence is

extremely important. If AIA life insurance agents have social intelligence, it will make you feel valuable. Be satisfied with the work that you are doing. 2) Social intelligence affects the work performance of AIA life insurance agents in the northern region. Social information process, social skills and social awareness Can explain or predict the performance of AIA life insurance agents in the northern region. There is a positive relationship. Statistically significant at the 0.05 level and 3) Happiness at work affects the performance of AIA life insurance agents in the northern region. There is a positive relationship. Statistically significant at the 0.05 level shows that doing what you love and like satisfied with the environment related to that work It is important to the sample group. and results in being able to work efficiently.

Keyword : social intelligence, happiness in work and AIA life insurance agent in the North

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพประเภทการบริการ ดูแลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ไม่คดโกง ต้องร่วมงานกับหัวหน้าทีม หรือผู้จัดการ เพื่อพึงพาผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีพนักงานดูแลตัวแทนคอยให้บริการช่วยเหลือในส่วนของงาน ตัวแทนประกันชีวิตต้องพบปะผู้คนหลากหลายอายุ เนื่องจากเป็นอาชีพอิสระ ไม่จำกัดระดับการศึกษา และอายุ ดูแลลูกค้าตั้งแต่อายุ 1 ปีเป็นต้นไป การมีความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องมีความสัมพันธ์กัน

ความฉลาดทางสังคม (Social intelligence) คือความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม และปฏิบัติอย่างชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถทางสังคม ไม่เหมือนกับสติปัญญาทั่วไป ความฉลาดทางสังคมจึงเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ (Ronald E. Riggio, Ph.D) ดังนั้น ความฉลาดทางสังคม จึงเป็นความสามารถของบุคคลในการเข้าสังคม การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การใช้ภาษาขณะพูดคุยและความสามารถในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ (Goleman, 2006; กรมสุขภาพจิต, 2554) ความฉลาดทางสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม นอกเหนือจากความฉลาดทางเชาว์ปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ เพราะหากบุคคลมีความรู้ความสามารถ แต่ไม่มีความฉลาดทางสังคม ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะทำให้บุคคลไร้ซึ่งความสุขเมื่อต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม (คณิตพันธ์ุ ทองสีบสาย, 2552)

ความสุขในการปฏิบัติงาน คือการเรียนรู้จากผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลอบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกอยาก

ทำงาน ผูกพันและพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน (Manion(2003 อ้างถึงในนภัชชล รอดเที่ยง 2550)) การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก (พรธนิภา สืบสุข (2548))

จากที่กล่าวมา ทำให้เกิดมุมมองที่ว่า การมีความฉลาดทางสังคม กับการมีความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ส่งผลต่อกันแต่อย่างใด บางบุคคลอาจมีความฉลาดทางสังคมแต่ไร้ซึ่งความสุขในการปฏิบัติงาน

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้ทำวิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ โดยผลงานวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการทำงานของผู้บริหารและตัวแทนประกันชีวิตในการบริหารและพัฒนาความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สำหรับผู้ทำวิจัยอื่นที่สนใจในเรื่องความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับความฉลาดทางสังคมของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

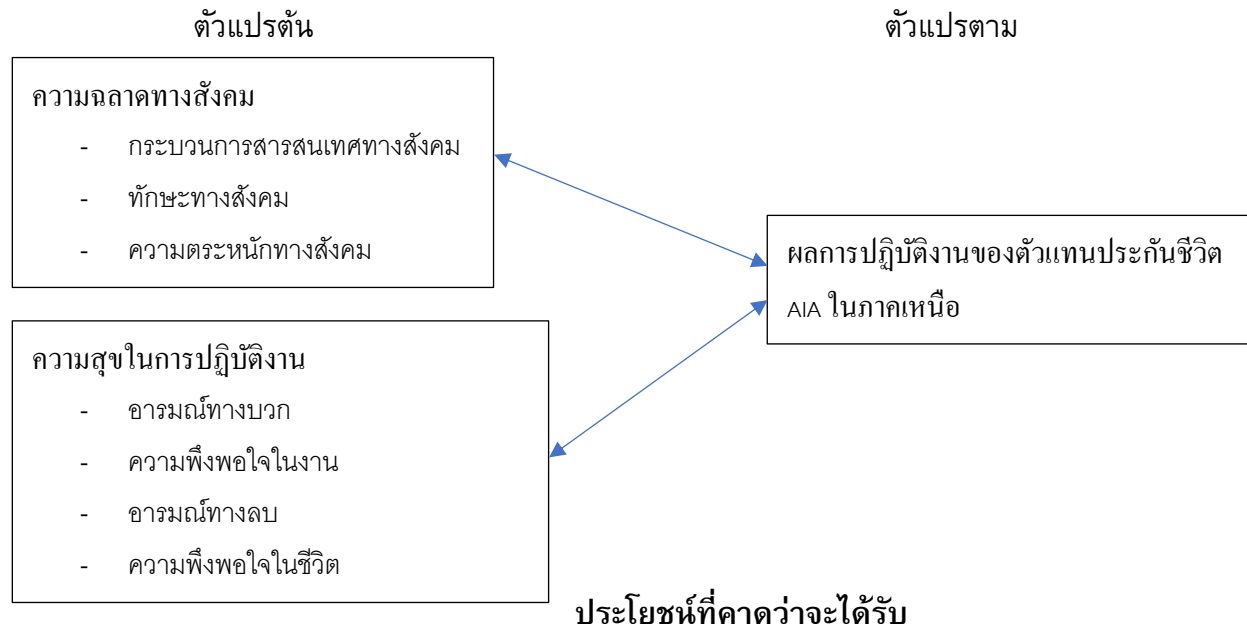
สมมติฐานการวิจัย

1. ความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน
2. ความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ
3. ความสุขในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา: ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงาน การมีความฉลาดทางสังคม วัดจากแบบวัด Tromse Social Intelligence Scale (TSIS) ที่พัฒนาโดย Silvera et al. (2001) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ ความสุขในการปฏิบัติงาน วัดจากข้อคำถามดัดแปลงและพัฒนาจากนภัชชล รอดเที่ยง (2550) ซึ่งสร้างขึ้นจากแนวความคิดและทฤษฎีของ Diener (2006) และแนวคิดความสุข (Joy at work) ของ Manion จำนวน 30 ข้อ
2. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์: ตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ
3. ขอบเขตด้านเวลา: ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2566
4. ขอบเขตด้านพื้นที่: ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลักษณะ Google Form เป็นเครื่องมือในการวิจัย

กรอบแนวคิด



1. เพื่อให้ผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต AIA สามารถนำผลงานวิจัยไปประยุกต์หรือปรับใช้ในการบริหารตัวแทนประกันชีวิต AIA
2. เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิต AIA สามารถนำผลงานวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้ที่สนใจในงานวิจัยนี้สามารถนำผลวิจัยไปศึกษาและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความฉลาดทางสังคม

คำว่า ความฉลาดทางสังคม Albrecht (2006) กล่าวว่าความฉลาดทางสังคมเป็นความเข้าใจพื้นที่เกี่ยวกับคนและร่วมมือกับบุคคล เหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ Albrecht (2006) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความฉลาดทาง สังคมว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญ 5 ประการที่เรียกว่า S.P.A.C.E. ซึ่งอักษรตัวแรกของแนวคิดนี้ได้ถูกอธิบายไว้ อย่างชัดเจนดังนี้ 5 ย่อมาจากคำว่า "situational, awareness" หรือการตระหนักรู้ถึงสถานการณ์คือ ความสามารถในการอ่านสถานการณ์และแปลความหมายของพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์เหล่านั้น P ย่อมาจาก "presence" หรือการแสดงออกคือวิธีการที่บุคคลส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น หรือกลุ่มของบุคคลผ่านการ แสดงออกทางกายภาพ A ย่อมาจาก "authenticity" หรือความจริงใจคือการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์และจริงใจของบุคคลที่มีต่อตนเองและบุคคลอื่นใน

สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเฉพาะ C ย่อมาจาก "clarity" หรือ ความชัดเจนคือความสามารถในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นมุมมองและความตั้งใจของตนเองได้อย่างชัดเจน E ย่อมาจาก "empathy" หรือ การเอาใจเขามาใส่ใจเราคือความสามารถในการสร้างความรู้สึกต่อความ เชื่อมโยงกับความรู้สึกของบุคคลอื่น เพื่อให้อีกฝ่ายปฏิบัติต่อบุคคลอย่างสอดคล้องไม่ใช่เป็นไปในลักษณะตรงกันข้าม

Silvera et al. (2001) ได้นำเสนอเครื่องมือที่ใช้วัดความฉลาดทางสังคม แบบสอบถามเรื่องความฉลาดทางสังคมนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ โดยใช้มาตราประเมินค่า 7 ระดับ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการสารสนเทศทางสังคม (social information process (SP)) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสามารถในการทำความเข้าใจและมองเห็นถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลอื่น รวมถึงความสามารถในการทำความเข้าใจข้อความที่ถูกส่งผ่านมาทั้งวัจนะภาษาและอวัจนะภาษา ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 2) ทักษะทางสังคม (social skills (SS)) เป็นองค์ประกอบที่มุ่งความสนใจไปที่ความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่อเข้าสู่สถานการณ์หรือสังคมใหม่ และความสามารถที่จะทำความรู้จักกับบุคคลใหม่ๆ 3) และความตระหนักทางสังคม (social awareness (SA)) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสามารถในการตระหนักรู้ถึงการกระทำของตนเองและบุคคลอื่นเมื่ออยู่ในความสัมพันธ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการปฏิบัติงาน

ความสุข (Happiness or subjective well-being) ตามแนวคิดของ Diener (2006 อ้างถึงในนักวิชาการ รอดเที่ยง 2550) อธิบายด้วยปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุขว่า ความสุขเป็นสิ่งสำคัญหรือเป็นรากฐานของการดำรงชีวิต เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีที่ใช้ประเมินความเป็นอยู่หรือเป้าหมายหลักของชีวิต คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุสถานภาพสมรส รายได้ สภาพแวดล้อมและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการตอบสนองของบุคคลที่ นำมาซึ่งความสุขในการทำงาน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน (Work satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก (Positive effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี ไร้กรรม์ทรธธา สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานใจได้เสมอขณะทำงานเลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ (Negative effect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ดับข่องใจเบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้องอยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภัสสร ชัยโย ประสงค์ ตันพิชัย และระวี จูทศฤกษ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี 3) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน จากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่สามารถทำนายความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน 3 ปัจจัย คือ 1) รูปแบบการประเพณีปัญหา 2) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3) พฤติกรรมเอื้อสังคม ปกติทั่วไปคนเราได้เริ่มต้นจากรูปแบบการเผชิญปัญหา การมุ่งเผชิญหน้ากับอุปสรรคต่าง ๆ โดยการใช้ความพยายามและความอดทนในการแก้ไขปัญหาได้ อาจจะผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันหรือการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เมื่อต้องแก้ไขปัญหาด้วยกัน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและสร้างสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ศิริยุพร บุสหงษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รูปแบบการเผชิญปัญหา ความสามารถในการปรับตัวด้านการเรียนสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และบรรยากาศการเรียนการสอน จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยทางด้านสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความฉลาดทางสังคมรายด้าน คะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางสังคมด้านการตระหนักรู้ทางสังคมเป็นลำดับแรก ด้านการรู้จักทางสังคม และด้านการมีทักษะทางสังคมเป็นลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รูปแบบการเผชิญปัญหา ความสามารถในการปรับตัวด้านการเรียน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และบรรยากาศการเรียนการสอน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญ

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบภาวะผู้นำและความฉลาดทางสังคมที่อิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรธุรกิจที่ถูกจัดอันดับใน 100 อันดับแรกของตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ

รูปแบบภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาโท ในส่วนของระดับการบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการบริหารอยู่ในระดับต้น มีประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 11-15 ปี รูปแบบภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางสังคมที่ 23.8 รูปแบบภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ 0.425 และความฉลาดทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ 0.320 ตัวแปรแต่ละตัวไม่ได้มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงเกินค่าที่กำหนด

พิชญาพร สมจันทร์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยกิจกรรมแนะแนว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความฉลาดทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางสังคมของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว และเพื่อเปรียบเทียบความฉลาดทางสังคมของนักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวกับนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว จากการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางสังคมของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 อยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านความจริงใจเท่านั้นที่อยู่ในระดับสูง นักเรียนกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความฉลาดทางสังคมสูงกว่าก่อนทดลอง และนักเรียนกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความฉลาดทางด้านสังคมสูงกว่ากลุ่มควบคุม

สิริพัฒน์ เสวิกุล อมรา รัตตากร และชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความฉลาดทางสังคมของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความฉลาดทางสังคมและความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของธนาคารของรัฐมีความฉลาดทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ความฉลาดทางสังคม มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อิทธิพลทางตรงของความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความฉลาดทางสังคมมีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มนชนก ชูพรรคเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเอกชนจังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า จากผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน 1-5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาความสามารถ และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านการรักและผูกพันในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับในระดับมาก จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ อายุงานในที่ทำงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันในระหว่างกลุ่ม ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับมาก

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และ ศรีัญญา ไล่สวัสดิ์ สุทธรัตนกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งแตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสการพัฒนาความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการบูรณาการความร่วมมือทำงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตยในองค์กรด้านความสมดุลของชีวิตและการทำงาน และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปริญวีร์ ขวัญภูมิ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอ ไอเอภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของ

ตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาตัวแทนบริษัทประกันชีวิตเอไอเอภาคตะวันออก จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อปีมากกว่า 600,001 บาท ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก ทำอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตมา 1-5 ปี ร้อยละ 48.0 และสังกัดสาขาชลบุรี ร้อยละ 36.3 โดยมีผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพ ค่าตอบแทนการทำงานและความมั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของตัวแทนประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรูปแบบการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกัน

อัศววัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวงศ์ และบุรณี กาญจนถวัลย์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินในประเทศไทย การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 85.8 มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 2.5 ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาร้อยละ 48.5 และรองลงมาร้อยละ 45.8 มีความผูกพัน ต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏร้อยละ 3.8 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 322 คนพบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงาน ทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($P < 0.001$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P < 0.001$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ($P < 0.001$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($P < 0.001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($P = 0.011$) ด้านสภาพการทำงาน ($P = 0.027$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P < 0.001$) และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีความสุขใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง จำนวน 43 คนนั้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขใจในการทำงานทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($P = 0.003$) ด้านความรับผิดชอบ ($P = 0.029$) และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม ($P = 0.001$)

สรุฒิ พัฒนบัณฑิต ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และอัศวมนิ สมใจ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 65.50 ส่วนใหญ่อายุ 65 - 70 ปี ร้อยละ 66.00 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพธุรกิจครอบครัว ร้อยละ 52.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) ต่ำกว่า 10,000 ร้อยละ 37.00 โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท เอไอเอ จำกัดใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น บริษัท เอไอเอ จึงควรดำรงรักษา และพัฒนา ภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพการให้บริการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับ ผู้บริโภคได้รับคุณค่าในการ บริการของบริษัทเพิ่มมากยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กล่าวถึงวิธีการวิจัย รวมถึงตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล แปรผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 242 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ โดยนำเสนอประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท AIA ในภาคเหนือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ จำนวน 242 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ กำหนดตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 0.5 และ ค่าเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงจากแบบสอบถาม ของผู้วิจัยท่านอื่นภายใต้กรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เรื่อง ความฉลาดทางสังคมและมีความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ เพื่อให้ แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไป จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และ สำนักงานจังหวัด ลักษณะแบบสอบถามแบบ Checklist

ส่วนที่ 2 คำถามความฉลาดทางสังคม ผู้วิจัยได้ทำการปรับแบบวัด Tromse Social Intelligence Scale(TSIS) ที่พัฒนาโดย Silveraetal.(2001) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อประกอบด้วย การประมวล ข้อมูลทางสังคม(Social information process) จำนวน 7 ข้อ , ทักษะทางสังคม (Social skills) จำนวน 7 ข้อ และการตระหนักรู้ทางสังคม(Social awareness) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามความสุขในการปฏิบัติงาน ข้อคำถามดัดแปลงและพัฒนามาจากนัทซล รอดเที่ยง (2550) ซึ่งสร้างขึ้นจากแนวความคิดและทฤษฎีของ Diener (2006) และแนวคิดความสุข (Joy at work) ของ Manion จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ทางบวก จำนวน 5 ข้อ , ด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 10 ข้อ , ด้านอารมณ์ทางลบ จำนวน 5 ข้อ และด้านความพึงพอใจในชีวิต จำนวน 10 ข้อ

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ อ้างอิงแบบสอบถามจากงานวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

1.ความฉลาดทางสังคม อ้างอิงจากงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบภาวะผู้นำและความฉลาดทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรธุรกิจที่ถูกจัดอันดับใน 100 อันดับแรกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดย ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี,2559)

2.ความสุขในการปฏิบัติงาน อ้างอิงจากงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6 โดย นางสาวนาฏยา ปรัชญาชัย (นางสาวนาฏยา ปรัชญาชัย,2553)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การแปลผล ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เป็นตัวแทนประกันชีวิต AIA อยู่สำนักงานจังหวัดพิจิตร

ผลการวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการสารสนเทศทางสังคมสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ ด้านทักษะทางสังคม และด้านการตระหนักรู้ทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 เท่ากัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยมีปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ทางบวก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านอารมณ์ทางลบ มีค่าเฉลี่ย 3.49 และ ด้านความพึงพอใจในชีวิต มีค่าเฉลี่ย 2.46

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดความสัมพันธ์ด้านกระบวนการสารสนเทศทางสังคม (SI1) เท่ากับ 0.493 ด้านทักษะทางสังคม (SI2) เท่ากับ 0.472 และด้านความตระหนักรู้ทางสังคม (SI3) เท่ากับ 0.547

ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรด้านความตระหนักรู้ทางสังคม (SI3) ส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA มากที่สุด (Beta = 0.395) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการสารสนเทศทางสังคม (SI1) (Beta = 0.232) โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ ได้ร้อยละ 32 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.507 จึงยอมรับสมมติฐาน สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.027 + 0.389X_3 + 0.238X_1$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.395X_3 + 0.232X_1$$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความฉลาดทางสังคมและตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุ (A2) ระดับการศึกษา (A3) อายุงาน (A4) และรายได้ต่อเดือน (A5) มีขนาดเท่ากับ 0.088, 0.091, 0.121 และ 0.042 ตามลำดับและความสัมพันธ์ทางลบของตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ (A1) และด้านสำนักงานจังหวัด (A6) มีขนาดเท่ากับ 0.097 และ 0.072 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความฉลาดทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ ได้ร้อยละ 3.7 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.558 จึงยอมรับสมมติฐาน นั่นคือความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ : $Y = 3.083$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ : $Z = 0$

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความสุขในการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านอายุ (A2) ระดับการศึกษา (A3) อายุงาน (A4) และรายได้ต่อเดือน (A5) มีขนาดเท่ากับ 0.04, 0.178, 0.05 และ 0.084 ตามลำดับ และความสัมพันธ์ทางลบของตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศและด้านสำนักงานจังหวัดมีขนาดเท่ากับ 0.054 และ 0.079 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสุขในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ ได้ร้อยละ 3.7 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ในการทำนายเท่ากับ 0.612 จึงยอมรับสมมติฐาน นั่นคือความสุขในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ สามารถอภิปรายผล ดังนี้

ความฉลาดทางสังคม คือความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ทางสังคมและปฏิบัติอย่างชาญฉลาดให้มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ประกอบด้วย 3 มิติ คือ กระบวนการสารสนเทศ ทักษะทางสังคม และความตระหนักรู้ทางสังคม (Silvera et al. (2001)) เมื่อนำมาวิเคราะห์กับผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความฉลาดทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านความตระหนักรู้ทางสังคมมากที่สุด ซึ่งคือองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสามารถในการตระหนักรู้ถึงการกระทำของตนเองและบุคคลอื่นเมื่ออยู่ในความสัมพันธ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้ สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของชนัดดา แนนเกษร และฉันทน์จุฑา ชัยเสนา ดาลลาส (2562) ศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล นั่นคือ ความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาด

ทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล ซึ่งการมีสัมพันธภาพระหว่างกันมีความสำคัญกับความฉลาดทางสังคม และเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นได้ สามารถสร้างสัมพันธที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน และเกิดความพึงพอใจในงานด้วย (Goleman,2006) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Glawiggit (2004) ศึกษาพนักงานฝ่ายต้อนรับบริษัทการบินไทย ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงาน ดังนั้น ความฉลาดทางสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากตัวแทนประกันชีวิต AIA มีความฉลาดทางสังคม จะทำให้รู้สึกมีคุณค่า เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ มีความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการกับความขัดแย้ง และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสุข อย่างไรก็ตาม การศึกษาด้านความฉลาดทางสังคมในประเทศไทยยังพบได้น้อย และการศึกษาความฉลาดทางสังคมส่วนใหญ่ ศึกษาในกลุ่มวัยรุ่นและวัยรุ่นตอนปลาย (ชนิดตา แนบเกษร และจิณห์จุฑา ชัยเสนา ตาลลาส ,2562) นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการสารสนเทศทางสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสามารถในการทำความเข้าใจ มองเห็นถึงความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคลอื่น รวมถึงยังสามารถเข้าใจข้อความที่ถูกส่งมาจากบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นวัจนภาษา หรืออวัจนภาษา ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ความสุขจากการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อการทำงาน ส่งผลให้บุคคลที่มีความสุขในการทำงานบรรลุเป้าหมายในการทำงานเร็ว ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ อารมณ์ทางบวก ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ทางลบ และความพึงพอใจในชีวิต เมื่อนำมาวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความสุขในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับด้านความพึงพอใจในงานมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พึงพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น มีความสำคัญกับกลุ่มตัวอย่างมาก นอกจากนี้ การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดีที่ธรรมชาติ สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงาน ศรีทธาในสิ่งที่ทำ ด้านอารมณ์ทางลบ และ ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริพัฒน์ เสวิกุล อมรา รัตตากร และชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2562) ศึกษาความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น

ทั้งนี้จากการสำรวจด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และสำนักงานจังหวัดในภาคเหนือ มีผลที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงได้ว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน การมีความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่สำคัญและควรจะมีสัมพันธ์กัน เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้ชีวิตในสังคมรอบข้าง และสังคมการทำงาน หากพัฒนาตนเองในด้านความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงานได้ อาจส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตในสังคมและความสุขในการทำงาน

2. ความฉลาดทางสังคมและความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ในภาคเหนือ การมีความฉลาดทางสังคมเป็นสิ่งที่จำเป็นกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต AIA ความสุขในการปฏิบัติงานก็เช่นกัน หากสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตเห็นถึงความสำคัญของการมีความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA ทั้งนี้ ควรพัฒนาบุคลิกภาพและความฉลาดทางสังคมในด้านต่างๆให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความฉลาดทางสังคม และความสุขในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต AIA

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และน่าเชื่อถือ การวิจัยครั้งนี้ ใช้เพียงแบบสอบถามอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มเติมแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเข้าใจถึงสาเหตุตรงประเด็น มีความชัดเจนมากขึ้น

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มตัวแปรเชิงปริมาณ เพื่อให้ค่าทางสถิติมีความแม่นยำมากขึ้น และในการกำหนดแบบสอบถามครั้งต่อไป ควรทำการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีทางสถิติ เพื่อให้มีขอบเขตของข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนิดดา แนบเกษร และจิณห์จุฑา ชัยเสนา ดาลลาส. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 16(1), 26-36.

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2559). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบภาวะผู้นำและความฉลาดทางสังคมที่มีรูปแบบต่อการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรธุรกิจที่ถูกต้องอันดับใน 100

อันดับแรกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คณะบริหารธุรกิจ.

นาฏยา ปรัชญาชัย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นภัสสร ชัยโย ประสงค์ ต้นพิชัย และระวี จุฑตฤกษ์. (2566). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางสังคมของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยเขตกำแพงแสน.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครปฐม. คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนาศาสตร์

พิชญาพร สมจันทร์. (2564). การเสริมสร้างความฉลาดทางสังคมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่4โดยกิจกรรมแนะแนว. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะศึกษาศาสตร์.

ศิริกัญญา บุษหงส์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางสังคมของนักศึกษาพยาบาล.

มหาวิทยาลัยบูรพา. คณะพยาบาลศาสตร์.

สิริพัฒน์ เสวิกุล อมรา รัตตากร และชัยเสกข์ พรหมศรี. (2562). ความฉลาดทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรธนาคารของรัฐในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คณะบริหารธุรกิจ.