

ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด

Factors affecting the performance of life insurance agents in AIA life insurance companies

ศษบท พชรไศภิชญ์¹ สุธรรม พงศ์สำราญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครประชากรในการศึกษาคือ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัดที่ประสบความสำเร็จได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารหน่วยขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร เลือกตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะสมรส อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 500,000 บาท วิเคราะห์การกระทำของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ วิเคราะห์ความคาดหวังของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการความคาดหวังคือ งานนี้ งานนี้ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว วิเคราะห์การบริการของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้า อยู่สม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า

ข้อเสนอแนะ ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการรักษาพยาบาลหรือสถานพยาบาล รวมถึงการเคลมประกันด้วย สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถให้มากพอที่จะแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ เช่น การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัย การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับสิ่งที่ตัวแทนควรรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บที่กำลังเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไปอยู่ในขณะนั้น การจัดการฝึกอบรมวิธีการขาย ขั้นตอนการขาย บทขาย บุคลิกภาพ ฯลฯ

คำสำคัญ: ตัวแทนประกันชีวิต การวิเคราะห์การกระทำ ความคาดหวัง การบริการ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² อาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Abstract

The study had two major purposes (1) to determine business successful performance factors of life insurance agents at AIA Corporation, Ltd. in Bangkok. (2) to determine personal successful performance outcome of life insurance agents at AIA Corporation, Ltd. in Bangkok. The sample groups of this study were 385 insurance agents at AIA Corporation, Ltd. in Bangkok by using questionnaire as a tool to collect information. Collected data was analyzed by statistical application, such as percentage, mean, standard deviation, t-test, Pearson Correlation, and regression analysis.

On the basis of the results of this study, it could be concluded that most of respondents were females, age between 31-40 years old, earned bachelor degree or equivalent, worked for organization for over 8 years, average monthly income between 30,001-50,000 baht. The analysis of insurance agent's behavioral revealed that the successful agents emphasized on policy simulation practice regularly. The expectations of life insurance agents from the organization were high salary and compensation, earning competition rewards, and chance of traveling. The successful life insurance agents emphasized on visiting clients regularly, and assistance of clients regarding financial planning.

Recommendations from the study results were that life insurance agents should always have additional knowledges study, policy simulation practice regularly, emphasize on the important of customers services, visiting customers regularly, advice on hospital and health serviceable treatment, claim policy, and insurance claim. As for insurance companies, administrative officers should have training support, such as products policy, regulated insurance policy, agent's manners, marketing strategy for insurance agents in order to complete with other companies.

Keywords: life insurance agent, analysis of action, expectation, services

ความเป็นมาของปัญหา

คปภ.เผยอาชีพตัวแทน-นายหน้าประกันภัยคุ้มครองชีวิตปีนี้แห่สมัครสอบเฉลี่ย 4 แสนราย ดร.สุทธิพล ทวีชัยการ เลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เปิดเผยว่า อาชีพตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ถือเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมจากคนรุ่นใหม่ที่ต้องการก้าวสู่ถนนอาชีพในแวดวงประกันภัยกันเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จากสถิติข้อมูลผู้ที่สนใจสมัครสอบเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 351,320 ราย ขยายตัวเพิ่มขึ้น

ร้อยละ 8.04 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้ และมีอัตราการสอบผ่านโดยเฉลี่ยร้อยละ 43.05 แยกเป็นมีผู้สนใจสมัครสอบตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 234,855 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.85 ของจำนวนตัวแทน/นายหน้าประกันภัยที่สมัครสอบทั้งหมด ขยายตัวเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 2.45 เมื่อเทียบกับปีก่อน สมัครสอบตัวแทนประกันวินาศภัย จำนวน 8,797 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.50 ขยายตัวเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 14.78 สมัครสอบนายหน้าประกันชีวิต จำนวน 40,067 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.40 ขยายตัวเพิ่มขึ้นที่

ร้อยละ 23.80 และสมัครสอบนายหน้าประกันวินาศภัย จำนวน 67,601 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.24 ขยายตัวเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 20.88

ตัวแทน/นายหน้าประกันภัยจะมีอัตราเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 5-6 ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการขยายตัวของจำนวนผู้สมัครสอบเป็นนายหน้าประกันชีวิต/วินาศภัยสถิติตัวเลขของผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ตลอดปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 150,660 ราย โดยแยกเป็นประเภทขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 82,173 ราย ประเภทขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยจำนวน 5,884 ราย ประเภทขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต (บุคคลธรรมดา) จำนวน 29,707 ราย และประเภทขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย (บุคคลธรรมดา) จำนวน 32,896 ราย ทั้งนี้จากสถิติตัวเลขดังกล่าวคาดว่าในปี 2560 จะมีการต่ออายุใบอนุญาตเพิ่มขึ้นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1-2 ด้วยเหตุของจำนวนผู้ขอรับตัวแทน/นายหน้าประกันภัยภาพรวมที่มีจำนวนการขอรับใบอนุญาตเพิ่มขึ้น สำหรับจำนวนตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ณ สิ้นปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 520,069 ราย โดยแยกเป็นเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 274,703 ราย ตัวแทนประกันวินาศภัยจำนวน 20,216 ราย นายหน้าประกันชีวิตจำนวน 103,533 ราย นายหน้าประกันวินาศภัยจำนวน 121,617 ราย และคาดว่าในปี 2560 จะมีอัตราการเติบโตของจำนวนตัวแทน/นายหน้าประกันภัยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 3.5-4.5

เลขาธิการ คปภ. กล่าวเสริมว่า แม้อาชีพตัวแทน/นายหน้าจะมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี แต่ทางสำนักงาน คปภ. ก็ยังคงคุมเข้มเรื่องมาตรฐานและจริยธรรมของตัวแทน/นายหน้าประกันภัย โดยมิได้มุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนในเชิงปริมาณอย่างเดียว แต่คุณภาพต้องเพิ่มขึ้นด้วย โดยขณะนี้มีการปรับปรุงข้อสอบ หลักสูตร

การอบรมให้เข้มข้นมากขึ้น รวมทั้งได้ดำเนินการอย่างเฉียบขาดกับตัวแทน/นายหน้าที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบและก่อความเสียหายให้กับผู้บริโภคอีกด้วย ดังนั้นประชาชนควรเลือกซื้อประกันภัยผ่านตัวแทน หรือนายหน้าประกันภัยที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนและการจ่ายเบี้ยประกันภัยต้องขอเอกสารแสดงการรับเงินทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐาน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยอย่างครบถ้วน หรือตรวจสอบผู้ได้รับใบอนุญาตได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. www.oic.or.th หากมีข้อสงสัยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน คปภ. 1186 (กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, 2560)

ประกันชีวิตต้องมีการงานด้านการบริการซึ่งเป็นงานหลักที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องทำ ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สร้างความมั่นคง และความก้าวหน้าในด้านการงานเพื่อที่จะก้าวไปสู่การเป็นนักบริหารชั้นนำ เอ ไอ เอ เปิดโอกาสให้ตัวแทนของบริษัทได้มีความก้าวหน้าในอาชีพด้วยทางเลือกมากมาย เอ ไอ เอ เชื่อมั่นว่าการพัฒนาตัวแทนขาย และผู้บริหารหน่วยให้มีคุณภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว จึงมุ่งพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพ และจรรยาบรรณ รวมทั้งมีทักษะความชำนาญหลายด้านด้วยหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ๆ จากต่างประเทศ โดยวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ ตัวแทนกว่า 150,000 คนของบริษัทได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากช่องทางการขายผ่านตัวแทนเป็นช่องทางที่ถูกค้าใช้บริการมากที่สุด ซึ่งปัญหาของผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางนี้อาจมีหลายประเด็น โดยเป็นเรื่องจำเป็นที่บริษัทต้องพิจารณาประเด็น ปัญหาต่างๆ เพื่อการบริหารจัดการโดยให้ตัวแทนต้องมีการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดไป ซึ่งถ้าการให้บริการของตัวแทนไม่ดีผลก็คือลูกค้าผู้ใช้บริการก็จะเกิดความไม่พอใจในบริการ ซึ่งจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดี

กับตนเอง และอาจจะถ่ายทอดให้บุคคลอื่นต่อไปเรื่อยๆ จะเป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ใช้บริการหรือในบางรายอาจมีการขอยกเลิกกรมธรรม์ ดังนั้นการบริการที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีผลทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวแทนและองค์กร ซึ่งลูกค้าจะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจะเป็นผู้แนะนำลูกค้ารายอื่นให้กับตัวแทนของบริษัทต่อไปในอนาคต ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถเป็นแนวทางปรับปรุงกลยุทธ์ของธุรกิจให้ตอบสนองการทำงาน of ตัวแทนประกันชีวิตได้มากยิ่งขึ้น จะมีผลต่อการรักษาสฐานลูกค้า และการขยายฐานลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหาศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ทฤษฎีวิเคราะห์การกระทำ ทฤษฎีความคาดหวัง

2. ด้านประชากรศึกษาจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัดที่ประสบความสำเร็จได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารหน่วยขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 385 ตัวอย่าง

3. ด้านระยะเวลาในการทำการวิจัย ตั้งแต่วันที่ พ.ย. 59 – ม.ค. 60

แหล่งข้อมูลในการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยให้ผู้ตอบแบบสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัดที่ประสบความสำเร็จได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้จัดการหน่วยขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เลือกตัวอย่าง จำนวน 8,500 ราย

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาไร่ ยามาเน่ (ประคอง กรรณสูตร, 2538)

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

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้

ในการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งสามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{8500}{1 + 21.25} \\ &= 382.022472 \end{aligned}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ รายได้ การศึกษา ฯลฯ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิผลในการทำงาน การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะ นามบัญญัติ (Nominal

scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่มๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 5 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) 6 ข้อ และเป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จำนวน 1 ข้อ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลได้จากตำรา รายงานการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูลใช้ในการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test, (One-way ANOVA) และ Multi Regression Analysis

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะสมรส อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 500,000 บาท

**ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทน
ประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้**

1. ด้านวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ มีการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ มีความสามารถในการจูงใจลูกค้า และมีความสามารถในการอธิบายแบบประกันตามลำดับ

2. ด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อความคาดหวังในระดับมาก 6 รายการ คือ งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว งานนี้ทำให้มีรายได้สูงเท่ากับงานนี้มีความมั่นคงในอาชีพ งานนี้ทำให้ได้รับการยอมรับเท่ากับงานนี้มีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ตามลำดับ

3. ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเคลมให้กับลูกค้า มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า มีการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ แก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานพยาบาล เป็นต้น และมีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัดแตกต่างกัน

(I)สถานภาพ	(J)สถานภาพ	Mean difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		ผลการทดสอบ
					Lower Bound	Upper Bound	
โสด	สมรส	-1.811 [*]	.450	.000	-2.70	-.93	แตกต่าง
	หม้าย	-2.202 [*]	.891	.014	-3.95	-.45	แตกต่าง
	หย่า	-1.184	1.408	.401	-3.95	1.58	ไม่แตกต่าง
สมรส	โสด	1.811 [*]	.450	.000	.93	2.70	แตกต่าง
	หม้าย	-.391	.863	.651	-2.09	1.31	ไม่แตกต่าง
	หย่า	.627	1.390	.652	-2.11	3.36	ไม่แตกต่าง
หม้าย	โสด	2.202 [*]	.891	.014	.45	3.95	แตกต่าง
	สมรส	.391	.863	.651	-1.31	2.09	ไม่แตกต่าง
	หย่า	1.018	1.588	.522	-2.11	4.14	ไม่แตกต่าง
หย่า	โสด	1.184	1.408	.401	-1.58	3.95	ไม่แตกต่าง
	สมรส	-.627	1.390	.652	-3.36	2.11	ไม่แตกต่าง
	หม้าย	-1.018	1.588	.522	-4.14	2.11	ไม่แตกต่าง

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มีอายุแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด แตกต่างกัน

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		ผลการทดสอบ
					Lower Bound	Upper Bound	
ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	-2.483 [*]	.757	.001	-3.97	-1.00	แตกต่าง
	41 - 50 ปี	-3.604 [*]	.794	.000	-5.17	-2.04	แตกต่าง
	มากกว่า 50 ปี	-3.913 [*]	.758	.000	-5.40	-2.42	แตกต่าง
31 - 40 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	2.483 [*]	.757	.001	1.00	3.97	แตกต่าง
	41 - 50 ปี	-1.121 [*]	.552	.043	-2.21	-.04	แตกต่าง
	มากกว่า 50 ปี	-1.430 [*]	.499	.004	-2.41	-.45	แตกต่าง
41 - 50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	3.604 [*]	.794	.000	2.04	5.17	แตกต่าง
	31 - 40 ปี	1.121 [*]	.552	.043	.04	2.21	แตกต่าง
	มากกว่า 50 ปี	-.309	.554	.578	-1.40	.78	ไม่แตกต่าง
มากกว่า 50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	3.913 [*]	.758	.000	2.42	5.40	แตกต่าง
	31 - 40 ปี	1.430 [*]	.499	.004	.45	2.41	แตกต่าง
	41 - 50 ปี	.309	.554	.578	-.78	1.40	ไม่แตกต่าง

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มีอายุงานแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด แตกต่างกัน

(I) อายุงาน	(J) อายุงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		ผลการทดสอบ
					Lower Bound	Upper Bound	
ต่ำกว่า 3 ปี	3 - 5 ปี	-2.844 [*]	1.081	.009	-4.97	-.72	แตกต่าง
	6 - 8 ปี	-4.495 [*]	1.085	.000	-6.63	-2.36	แตกต่าง
	มากกว่า 8 ปี	-4.408 [*]	1.061	.000	-6.49	-2.32	แตกต่าง
3 - 5 ปี	ต่ำกว่า 3 ปี	2.844 [*]	1.081	.009	.72	4.97	แตกต่าง
	6 - 8 ปี	-1.651 [*]	.553	.003	-2.74	-.56	แตกต่าง
	มากกว่า 8 ปี	-1.563 [*]	.504	.002	-2.55	-.57	แตกต่าง
6 - 8 ปี	ต่ำกว่า 3 ปี	4.495 [*]	1.085	.000	2.36	6.63	แตกต่าง
	3 - 5 ปี	1.651 [*]	.553	.003	.56	2.74	แตกต่าง
	มากกว่า 8 ปี	.088	.512	.864	-.92	1.09	ไม่แตกต่าง
มากกว่า 8 ปี	ต่ำกว่า 3 ปี	4.408 [*]	1.061	.000	2.32	6.49	แตกต่าง
	3 - 5 ปี	1.563 [*]	.504	.002	.57	2.55	แตกต่าง
	6 - 8 ปี	-.088	.512	.864	-1.09	.92	ไม่แตกต่าง

ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด แตกต่างกัน

(I) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	(J) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		ผลการทดสอบ
					Lower Bound	Upper Bound	
ต่ำกว่า 100,000	100,001-300,000	-6.589 [*]	.636	.000	-7.84	-5.34	แตกต่าง
	300,001-500,000	-7.342 [*]	.606	.000	-8.53	-6.15	แตกต่าง
	มากกว่า 500,000	-7.314 [*]	.623	.000	-8.54	-6.09	แตกต่าง
100,001-300,000	ต่ำกว่า 100,00	6.589 [*]	.636	.000	5.34	7.84	แตกต่าง
	300,001-500,000	-.753	.466	.107	-1.67	.16	ไม่แตกต่าง
	มากกว่า 500,000	-.725	.488	.138	-1.68	.23	ไม่แตกต่าง
300,001-500,000	ต่ำกว่า 100,00	7.342 [*]	.606	.000	6.15	8.53	แตกต่าง
	300,001-500,000	.753	.466	.107	-.16	1.67	ไม่แตกต่าง
	มากกว่า 500,000	.029	.448	.949	-.85	.91	ไม่แตกต่าง
มากกว่า 500,000	ต่ำกว่า 100,00	7.314 [*]	.623	.000	6.09	8.54	แตกต่าง
	100,001-300,000	.725	.488	.138	-.23	1.68	ไม่แตกต่าง
	300,001-500,000	-.029	.448	.949	-.91	.85	ไม่แตกต่าง

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	78.315	0.680		115.140	0.000
ปัจจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต					
เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ	1.543	0.822	0.266	1.876	0.061
มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	-0.654	0.803	-0.115	-0.814	0.416
มีการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ	0.538	0.176	0.120	3.058	0.002
มีความสามารถในการอธิบายแบบประกัน	-0.253	0.477	-0.062	-0.529	0.597
มีความสามารถในการจูงใจลูกค้า	0.508	0.474	0.122	1.072	0.284
ปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต					
งานนี้ทำให้มีรายได้สูง	0.469	0.404	0.104	1.159	0.247
งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว	0.521	0.407	0.106	1.282	0.201
งานนี้มีความมั่นคงในอนาคต	-0.129	0.169	-0.033	-0.765	0.445
งานนี้ทำให้ได้รับการยอมรับ	0.208	0.159	0.053	1.304	0.193
งานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว	0.331	0.307	0.079	1.076	0.282
งานนี้มีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน	0.054	0.299	0.012	0.181	0.857
ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต					
มีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ	1.746	0.151	0.414	11.554	0.000

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
มีการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ แก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานพยาบาล เป็นต้น	-0.247	0.172	-0.064	-1.436	0.152
มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า	0.376	0.151	0.110	2.486	0.013
มีการช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเคลมให้กับลูกค้า	0.034	0.119	0.009	0.283	0.778

ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า การฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า การเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มี สถานภาพ อายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกกาญจน์ สุประดิษฐ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพ-แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า เพศและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ไม่แตกต่างกัน แต่ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จที่มี สถานภาพ อายุ อายุงาน และรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด แตกต่างกัน

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสรุปได้ดังนี้

ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า การวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ ซึ่งมีระดับความสำคัญระดับมาก มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระชาติ ชอบเที่ยงธรรม (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกัน การฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำมีระดับความสำคัญระดับมาก

ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า การเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ซึ่งมีระดับความสำคัญระดับมาก มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระชาติ ชอบเที่ยงธรรม (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่พบว่า ปัจจัยด้านความชำนาญและนิสัยในการทำงานที่ส่งผลทำให้ตัวแทนยังคงอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือ มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า และมีการออกพบผู้มุ่งหวังทุกวัน ในระดับความสำคัญระดับมาก ในระดับความสำคัญระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า การวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ ซึ่งมีระดับความสำคัญระดับมาก มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า การเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ซึ่งมีระดับความสำคัญระดับมาก มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องแบบประกันที่มีอยู่ และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถอธิบายแบบประกันให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จต้องให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ เพื่อทบทวนแบบประกันที่ลูกค้าซื้อไว้แล้วว่าเพียงพอหรือไม่ มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของลูกค้าในอนาคต และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการรักษาพยาบาลหรือสถานพยาบาล รวมถึงการเคลมประกันด้วย

3. สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถให้มากที่สุดที่จะแข่งกับคู่แข่งในตลาดได้ดังนี้

3.1 การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ ทั้งในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว และผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นใหม่อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถจัดสรรเวลาเพื่อเข้ารับการอบรมได้อย่างเหมาะสม

3.2 การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัย เพื่อให้การทำงานของตัวแทนประกันชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่น

3.3 การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับสิ่งที่ตัวแทนควรรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บใหม่ ๆ หรือโรคภัยไข้เจ็บที่กำลังเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไปอยู่ในขณะนั้น

3.4 การจัดการฝึกอบรมวิธีการขาย ขั้นตอนการขาย บทขาย บุคลิกภาพ ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

กนกกาญจน์ สุประดิษฐ์. (2558). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ไทย-เอกซ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2560). *คปภ.เผยอาชีพตัวแทน-นายหน้าประกันภัยบูม คาดปีนี้แห่งสมัครสอบเฉลี่ย 4 แสนราย*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/2156>.

ประคอง กรรณสูต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทาง
พฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีระชาติ ชอบเที่ยงธรรม. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ
ธุรกิจประกันภัย. (2551). *การประกันชีวิต*.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.

Knowledge Park!. (2560). *ทฤษฎีความคาดหวังของ
Vroom*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2560, จาก [http://
kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroo
m.html](http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/vroom.html).