

บทความการวิจัย

ปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิต สังกัดสำนักงานตัวแทน

บริษัท เอไอเอ จำกัด ในจังหวัดกาญจนบุรี

SUPPORTING FACTORS INFLUENCING THE ACHIEVEMENT OF LIFE
INSURANCE AGENTS UNDER AIA REPRESENTATIVE OFFICE COMPANY
LIMITED IN KANCHANABURI PROVINCE

จิฎิภานัฐ ฐนพไพสิฐ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของปัจจัยสนับสนุนตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์กับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพทักษะการขายความสามารถในการจูงใจ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาทและมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ ด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านรายได้เพิ่ม ด้านความก้าวหน้าตามลำดับ ส่วนปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด ด้านความต้องการของลูกค้าด้านความสามารถในการจูงใจ ด้านความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ด้านความรู้ด้านประกันชีวิต และ ด้านทักษะการขายตามลำดับ 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน ส่วนตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์

ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยสนับสนุนด้านความรู้ด้านการประกันชีวิต (X_1) ด้านทักษะการขาย (X_3)ด้านความสามารถในการจูงใจ (X_4) ด้านสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด (X_6)มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.< 0.05) และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีได้ร้อยละ 62.70 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.473 + 0.114 X_1 + 0.331 X_3 + 0.291 X_4 + 0.156 X_6$$

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to examine the characteristics of supporting factors for life insurance agents that resulted in the achievement of life insurance agents under AIA representative offices in Kanchanaburi province 2) to compare the results with characteristics of life insurance agents under AIA representative offices in Kanchanaburi Province 3) to examine the influence of supporting factors consisting of life insurance knowledge, Professional knowledge, sales skills, ability to motivate Customer Satisfaction affecting the Achievement of Life Insurance Agents Under AIA Representative Office Company Limited in Kanchanaburi Province. The sample used 300 life insurance representatives. Used the questionnaire as a tool to collect data, most of the life insurance agents were female, aged 30-35 years, bachelor's degree, average monthly income 50,001-100,000 baht and experienced 6-10 years working,

The results of the research showed that 1) The overall achievement of life insurance agents under the representative office of AIA Company Limited in Kanchanaburi Province was the highest average and highest level in all aspects, in descending order obtained the ability to develop and expand customer base aspect, additional earning aspect, carrier growth aspect respectively. The overall supporting factors were averaged at the highest level and at the highest level in all aspects, in descending order and during

the epidemic situation, ability to motivate aspect, Specialized Knowledge in the profession Knowledge of life insurance and sales skills respectively 2) The difference of Life insurance agent ages and average monthly income had different performance of life insurance agents affiliated with the representative office of AIA Company Limited in Kanchanaburi Province. The difference of life insurance agents' genders, education levels and working experiences there was no difference achievement of life insurance agents affiliated with the representative office of AIA Company Limited in Kanchanaburi Province. 3) Factors supporting life insurance knowledge (X_1) selling skills (X_3) The ability to motivate (X_4) The epidemic situation (X_6) possessed a statistically significant influence on the achievement of life insurance agents under the representative office of AIA Company Limited in Kanchanaburi Province at the 0.05 level (Sig. < 0.05) and all 4 variables can jointly describe the variability of the achievement of life insurance agents under the representative office of AIA Company Limited in Kanchanaburi Province by 62.70% and the forecast equation can write in the form of multiple regression model as follows:

$$\hat{Y} = 0.473 + 0.114 X_1 + 0.331 X_3 + 0.291 X_4 + 0.156 X_6$$

ภูมิหลัง

การประกันชีวิตเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการประกันชีวิตเป็นการให้การคุ้มครองและช่วยบรรเทาภาระที่มีต่อครอบครัวเมื่อผู้เอาประกันได้รับภัย เป็นการออมทรัพย์และมีเงินเก็บไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน หรือในยามที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ และยังสามารถเอาเบี้ยประกันมาทำการลดภาษีเงินได้ และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีการออม ประชาชนจึงนิยมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันภัยกันมากขึ้น การประกันชีวิตเอื้ออำนวยต่อผู้เอาประกันและผู้ขายประกัน ที่มีรายได้และมีอาชีพเป็นตัวแทนประกัน ซึ่งเป็นอาชีพอิสระ บริษัทประกันชีวิตเป็นบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อรับประกันต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสัญญาว่าจะจ่ายชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้เอาประกันภัยมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ การประกันกรณีทุพพลภาพ หรือการประกันภัยสุขภาพ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย จำนวน 24 บริษัท บริษัทประกันชีวิตเป็นบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อ

รับประกันต่อความสูญเสียหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสัญญาว่าจะจ่ายชดเชยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้เอาประกันภัยมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ การประกันกรณิทุพพลภาพ หรือการประกันภัยสุขภาพ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย จำนวน 24 บริษัท (คปภ, 2562)

อาชีพมีความสำคัญต่อมนุษย์มากมายการเลือกประกอบอาชีพจึงมีความสำคัญต่อ มนุษย์เป็นอันมากในสังคม อาชีพแต่ละอาชีพก็มีความแตกต่างกันมาก บางอาชีพก็เหมาะกับบุคลิกภาพของคนหนึ่งแต่อาจจะไม่สอดคล้องกับของอีกคนหนึ่ง จึงมีความสำคัญมากคนที่เลือกประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตน ซึ่งจะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และยังมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมากในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมกับตนเองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและเนื่องจากคนเราต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการศึกษา เป็นเวลาช้านานถึงหนึ่งในสามของชีวิต หรือประมาณ 100,000 ชั่วโมง การที่จะต้องอดทนต่อกิจกรรมที่น่าเบื่อหน่าย เป็นระยะเวลาอันแสนนานเช่นนี้จึงทำให้ชีวิตของตนไม่มีความสุข การประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับบุคลิกภาพ ความสนใจและความถนัดนอกจาก จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพน้อยแล้วยังเป็นการทรมานชีวิตอย่าง หนึ่งอีกด้วย การเลือกอาชีพที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิก ลักษณะนิสัย ความรู้ ความสามารถ ความสนใจ และความถนัดในงานอาชีพของตนเอง และความต้องการของตลาดแรงงาน อาจก่อให้เกิดผล เสียหายหลายประการ เช่น หางาน ยากทำ หางานทำไม่ได้หรือไม่อยากทำงานอาชีพตามที่ได้รับการศึกษา อบรมมา ทำงานไม่ก้าวหน้า เนื่องจากการทำงานอาชีพอิสระต้องทำด้วยใจ และมีความ รับผิดชอบในหน้าที่หากได้งานทำที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะและอุปนิสัย ความสามารถ ความ ถนัด หรือความสนใจแล้วโอกาสที่รักงาน ตั้งใจทำงานหรือรับผิดชอบ ในหน้าที่การงานก็จะมีน้อย มีแต่ความเบื่อหน่ายไม่ยอมทำงานหรือทำ ไปอย่างแค้นๆ โอกาสก้าวหน้ามีน้อย เปลี่ยนบ่อยเมื่อ เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานก็จะเป็นต้องหางานใหม่ที่น่าสนใจและถูกใจกว่า จึงต้องเปลี่ยนงานบ่อยไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถูกใจ ผลเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมดมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคคล เศรษฐกิจของครอบครัว และของประเทศชาติเป็นส่วนรวมอีกด้วย การเลือกประกอบอาชีพเป็น กระบวนการที่สลับซับซ้อน ซึ่งบุคคลที่จะตัดสินใจเลือกอาชีพ จะต้องรู้จักตนเองในด้าน ความ สนใจ ความสามารถและความถนัดเป็นอย่างดี ผู้เลือกอาชีพจะต้องรู้จักโลกของงาน คือ รู้จักอาชีพโดยละเอียดหลายอาชีพจึงมีความจำเป็นต้องบริการแนะแนวอาชีพ เพื่อช่วยเหลือบุคคลให้สามารถเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ สามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเอง และ สังคม (มารุต ศิริ คันธะมาต, 2559)

ปัจจัยที่ทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจในชีวิตได้นั้นคือเรื่องของอาชีพการงาน หากมนุษย์ประสบความสำเร็จในอาชีพมีความพึงพอใจในงานที่ทำย่อมทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจในชีวิต เพราะอาชีพการงานเป็นเรื่องที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้ดำเนินไปได้ มนุษย์เราทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพที่ตนได้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจลงไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลแห่งความสำเร็จในรูปของชื่อเสียง เกียรติยศ หน้าที่การงาน รายได้ ผลกำไร รวมทั้ง ความสุขความพึงพอใจในชีวิต (Zhang et al., 2015)

บริษัท เอไอเอ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 ตลอด 8 ทศวรรษที่ผ่านมา เอไอเอ ช่วยคนไทยกว่าหลายล้านคนในการวางแผนทางการเงิน และมอบความคุ้มครองที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต ดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ที่ยึดเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนยังมุ่งส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพแข็งแรง อายุยืนยาว และคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้คำมั่นสัญญา “Healthier, Longer, Better Lives - เพื่อสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น” บริษัท เอไอเอ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ในการออมเงินระยะยาวและความคุ้มครองชีวิตแก่ลูกค้าบุคคลผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ทั้งการประกันชีวิต การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ และการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมทั้งยังให้บริการลูกค้าองค์กรผ่านผลิตภัณฑ์สวัสดิการพนักงาน ประกันสินเชื่อ และให้บริการเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2561) ปัจจุบัน กว่า 1 ใน 3 ของกรมธรรม์ประกันชีวิตในประเทศไทยเป็นของเอไอเอเอ มีพลังตัวแทนประกันชีวิตมากกว่า 60,000 คน กระจายอยู่ทั่วประเทศ และให้บริการลูกค้ากว่า 5.5 ล้านคน ด้วยจำนวนกรมธรรม์กว่า 8,400,000 และจำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับใบอนุญาต IC License สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2561)

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพงานขายประเภทหนึ่งที่มีความแตกต่างจากพนักงานขายประเภทอื่น ๆ เพราะพนักงานขายส่วนใหญ่จะมีสินค้าหรือบริการที่สามารถจับต้องได้มาเสนอขายแก่ลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีสินค้าจับต้องได้ไปเสนอขายกับลูกค้า การขายประกันชีวิตเป็นการขายโครงการในอนาคตและสินค้าในธุรกิจประกันชีวิตหรือที่เรียกว่า “กรมธรรม์ประกันชีวิต” เป็นลักษณะสินค้าที่ผู้ซื้อไม่ได้เป็นผู้ใช้และไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ แต่ผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงกลับเป็นบุคคลอื่น ๆ ตามที่ผู้ซื้อระบุในแต่ละกรมธรรม์ ถึงแม้การประกอบธุรกิจนี้จะไม่มิตัวสินค้าเพื่อใช้ในการเสนอขายแก่ลูกค้า แต่มีข้อเสนอและการทำสัญญา ซึ่งก็มีคนเป็นจำนวนมากเริ่มสนใจและหันมาประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะรายได้ของตัวแทนประกันชีวิตเป็นรายได้ที่

ต่อเนื่อง (ขึ้นอยู่กับสัญญาของแต่ละบริษัท) ตัวแทนประกันชีวิตจะมีรายได้จากการแนะนำให้คน ๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนครบสัญญากรรมธรรม์ฉบับหนึ่ง และเป็นอาชีพที่มีอิสระในการทำงาน และสามารถทำงานประจำหรืองานพิเศษอื่นได้ การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีอิสระในการทำงานเป็นอย่างมาก และเป็นอาชีพที่ฝึกฝนบุคคลธรรมดาให้เป็นบุคคลที่รอบรู้ในแทบทุกเรื่อง เพราะเป็นอาชีพที่มีโอกาสพบปะผู้คนในทุกระดับและหลากหลายอาชีพในสังคม

จากการทำหน้าที่ตัวแทนประกันให้บริการด้านการเงิน และการลงทุน การประกันชีวิตและสินเชื่อกันต่าง ๆ แก่ลูกค้า เป็นอาชีพอิสระในการทำงานอย่างมากและต้องรอบรู้ในแทบทุกเรื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพอิสระที่มีรายได้มั่นคง และมีความรู้ ความก้าวหน้าในอาชีพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยสนับสนุน และผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ทักษะการขาย ความสามารถในการจูงใจ ความต้องการของลูกค้าและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีจำนวน 1,205 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการเปรียบเทียบจำนวนประชากรจาก การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเนะ(Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e =$

0.05) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงจากตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับบริษัทเอไอเอ จำกัด และการประกันภัย แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่การวิจัยคือ สำนักงานตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทนบริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ลักษณะของผู้บริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ทักษะการขาย ความสามารถในการจูงใจ ความต้องการของลูกค้าและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีดัชนีชี้วัดได้แก่ ความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า และรายได้เพิ่ม

5. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ศึกษาเป็นเวลา 3 เดือน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ภายใต้แนวคิด ทฤษฎีประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับ บริษัท เอไอเอ และการประกันภัย แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ แนวคิด เกี่ยวกับความต้องการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ครั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นการวัดคุณลักษณะเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้ด้านประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ทักษะการขาย และความสามารถในการจูงใจ ความต้องการของลูกค้า และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย ด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า และรายได้เพิ่ม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 และ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนด	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนด	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	กำหนด	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	กำหนด	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (Best, 1981)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ปัจจัยสนับสนุนและความรู้ด้านประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ทักษะการขาย บทบาทในการให้บริการลูกค้า และความสามารถในการจูงใจ เป็นแนวทางในการ

สร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคูณสมบัติ หรือลักษณะนิสัยของกลุ่มตัวอย่าง
2. กำหนดหมวด หรือประเด็นหลักให้ครบถ้วน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ และ ปัจจัยสนับสนุน และ ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี
3. แจกแจงประเด็นหลักออกเป็นประเด็นย่อยให้ครบถ้วน และกำหนดจำนวนข้อคำถามให้ สอดคล้องกับกับความรู้ที่ได้จากการศึกษา ตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กำหนดประเภทของคำถาม โดยคำนึงถึงประเภทของตัวแปร ลักษณะของตัวแปร และระดับ การวัดตัวแปร ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามใช้เพื่อศึกษาอย่างง่าย โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale)
5. ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นหลัก ประเด็นย่อย และวัตถุประสงค์ของ แบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ครอบคลุมทั้งเนื้อหา ประเด็นหลัก ประเด็นย่อย และสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอ ความเห็นชอบ และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับ เนื้อหา หรือสิ่งที่ต้องการวัดและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ให้แก่ผู้วิจัยอย่างละเอียด ส่วนใหญ่ผู้เชี่ยวชาญ จะเห็นด้วยกับเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมา ปรับปรุงตามคำแนะนำทั้งทางด้านเนื้อหาและการใช้สำนวนภาษา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, น.216) โดยกำหนด เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	+1 (สอดคล้อง)
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเท่ากับ	0 (ไม่แน่ใจ)
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเท่ากับ	-1 (ไม่สอดคล้อง)

ผู้วิจัยได้บันทึกผลการพิจารณาถึงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดย IOC ที่คำนวณได้ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ลงมา แสดงว่าข้อคำถามนั้นต้องถูกตัดทิ้งไปหรือปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อคำถามซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับ แก้ไข หลังจากผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้ตามคำแนะนำจนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่า IOC =1.00

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ขั้นต่ำทางสถิติตั้งแต่ 30 คน ขึ้นไป เพราะค่าในการแจกแจงนามาวิเคราะห์จะอยู่ใกล้เคียงค่าปกติ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้วิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient Method) ซึ่งค่า α ที่ได้ ต้องมากกว่าและหรือเท่ากับ 0.7 ผลของการทดสอบข้อคำถามโดยวิธีของ ครอนบาค แอลฟา (Cronbach, s Alpha) จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาคที่วิเคราะห์ได้มีค่าเท่ากับ .954 ซึ่งสูงกว่า 0.70 จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ได้ (เกณฑ์ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของ Garrett (1965) กำหนดว่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ .71-1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีผู้ช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ที่เข้าร่วมสัมมนาประจำปี 2564 ที่สำนักงานตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี พร้อมคำอธิบายวิธีการกรอกข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 300 ชุด จากนั้น ผู้ช่วยจะทำการรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้แก่ผู้วิจัย ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบ 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 300 คน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 39.80 มีอายุ 30-35 ปี ร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 50.00 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 36.30

2. ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ ด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ($\bar{X} = 4.34$) รายได้เพิ่ม ($\bar{X} = 4.31$) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.36$) ด้านความสามารถในการจูงใจ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านความรู้เฉพาะในสายวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านความรู้ด้านประกันชีวิต ($\bar{X} = 4.29$) และ ด้านทักษะการขาย ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ส่วนตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านความรู้ด้านการประกันชีวิต (X_1) ด้านทักษะการขาย (X_3) ด้านความสามารถในการจูงใจ (X_4) ด้านสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด (X_6) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\text{Sig.} < 0.05$) และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 62.70 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.473 + 0.114X_1 + 0.331 X_3 + 0.291X_4 + 0.156X_6$$

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ ด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า รายได้เพิ่ม ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนด้านปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงตามลำดับคือ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด ด้านความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถในการจูงใจ ด้านความรู้เฉพาะในสายวิชาชีพ ด้านความรู้ด้านประกันชีวิต และด้านทักษะการขาย ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของธนพร ไพศาล มงคลเสรี (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อ ประกันชีวิตเพิ่มของลูกค้า บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ความมีนวัตกรรมของ บริษัท และความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อบริษัท ที่มีความตั้งใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มของลูกค้า บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรับรู้คุณภาพการบริการของ ตัวแทน และความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อบริษัทอยู่ในระดับมาก ความมีนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านกระบวนการ และด้านการตลาด และคุณภาพการบริการด้านความวางใจได้ ประกัน/ แนใจได้ สิ่งที่มองเห็นได้ ความเข้าอกเข้าใจ และการตอบสนองลูกค้า และความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อ บริษัท แต่ละด้านที่กล่าวมามีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง กับความตั้งใจซื้อประกันชีวิต เพิ่มกับบริษัทของลูกค้า ความมีนวัตกรรมด้านการตลาดความมีนวัตกรรมด้านกระบวนการคุณภาพการบริการของตัวแทนด้านความไว้วางใจได้ และความเชื่อมั่นไว้วางใจบริษัทฯ ทั้งสี่ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจซื้อประกันชีวิตเพิ่มกับบริษัทได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของคชบท พัทธโรภิชฐ์ (2562) เรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ที่พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญกับการฝึกฝนบทบาท สมมติเป็นประจำ วิเคราะห์ความคาดหวังของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญ ต่อการความคาดหวังคือ งานนี้ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว วิเคราะห์การบริการของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้า อยู่สม่ำเสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ข้อเสนอแนะ ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการ รักษาพยาบาลหรือสถานพยาบาล รวมถึงการเคลมประกันด้วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของวันนันทน์ วงศ์วีระจิต (2558) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำ

ประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของการ บริการ โดยลูกค้าประเมินจากคุณภาพโดยรวมที่ได้รับ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด รวมทั้งประเมินจากข้อผิดพลาดหรือบกพร่องต่างๆ จากบริษัท ส่วนปัจจัยที่มี ผลจากความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตมากที่สุดคือด้านความจงรักภักดีของลูกค้ากล่าวคือหาก ลูกค้าจะทำประกันชีวิตเพิ่มจะยังคงทำ ประกันชีวิตกับบริษัทเดิม และมีการแนะนำ บอกต่อเพื่อนหรือ คนรู้จักให้มาทำประกันชีวิตกับบริษัทที่ทำ ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตจึงควรให้ความสำคัญในเรื่อง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีจนนำไปสู่การ ขยายฐานลูกค้าจากการแนะนำบอกต่อ ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทเพิ่มขึ้นในที่สุด

ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ส่วนตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 30-35 ปีมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 36-40ปี และอายุมากกว่า 45 ปี ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 36-40 ปีมีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิต แตกต่างกับ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ 41-45ปี และ อายุมากกว่า 45 ปี เมื่อทำการเปรียบเทียบด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ในภาพรวมตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 50,000 บาท มีผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกับตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ผลการศึกษาสอดคล้องกับ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2561) เรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในจังหวัดสงขลา ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในภาพรวม แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุปรียูดามรณ์ วงศ์ยะรา (2554) เรื่อง การศึกษาความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในงานและความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันในงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย เอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน และระดับ การศึกษา ไม่มีผลต่อความผูกพันในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิณฉัตร เตชะพันธ์ (2560) เรื่อง การวิจัยแนวทางการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้

ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา : ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่พบว่า การประสบผลสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่แตกต่างกัน เมื่อ เพศ และสถานภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตาภา จันทะวงศ์ (2559) เรื่อง การให้คุณค่าต่ออาชีพประกันชีวิตที่พบว่า อายุ และรายได้ส่งผลต่อคุณค่าต่ออาชีพประกันชีวิต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านความรู้ด้านการประกันชีวิต (X_1) ด้านทักษะการขาย (X_3) ด้านความสามารถในการจูงใจ (X_4) ด้านสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาด (X_6) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.< 0.05) และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี สอดคล้องกับวรศิริ ศิริวงศ์ (2562) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) ของประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความรู้ด้านการเก็บออมในรูปแบบประกันชีวิตและด้านการลงทุนมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันควบการลงทุน (Unit Link) แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) ขึ้นกับความรู้ด้านการเก็บออมและการลงทุน หากประชากรมีความรู้ที่มากขึ้น จะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิติธร นูพิมพ์ (2553) เรื่อง การสร้างแรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบอาชีพหลักเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า ทักษะคิดของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเลือกประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง เหตุผลสำคัญคือ คิดว่าเป็นอาชีพที่ได้รับผลตอบแทนสูงและคุ้มค่า สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถให้ดียิ่งขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตยังคิดว่า เวลางานสามารถ ยืดหยุ่นได้ และอาชีพนี้เป็นอาชีพที่ทำหาความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ของตัวแทนประกันชีวิตสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตจังหวัดกาญจนบุรีมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาเป็นความสามารถในการจูงใจ ดังนั้น บริษัทประกันควรเน้นการให้บริการลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ให้ทำการฝึกอบรมให้ตัวแทนมีทักษะการขายที่ดี สามารถโน้มน้าวจูงใจลูกค้าให้ผลิตภัณฑ์ มีกิจกรรมในการเยี่ยมเยียนลูกค้าสม่ำเสมอ

ผลจากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญกับความรู้เฉพาะในอาชีพ ดังนั้น บริษัทและสำนักงานตัวแทนควรจัดอบรมความรู้ด้านประกันชีวิต และการประกันภัยต่าง ๆ ให้กับตัวแทน เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน และนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญกับด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า หัวหน้าสำนักงานควรมีการวางแผนและตั้งเป้าหมายการสร้างและขยายฐานลูกค้าให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต และควรมีการติดตามประเมินผลความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางด้านรายได้ และตัวแทนประกันชีวิตมีความก้าวหน้าในอาชีพ และสามารถเลื่อนตำแหน่งได้โดยการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน