

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ  
บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด  
FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF AIA CORPORATION  
LTD. (AIA)'S LIFE INSURANCE AGENTS  
IN BANGKOK

เสาวรัตน์ สิงห์สา

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Saowarat Singhasa

E-mail: minimumbakery@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์การกระทำ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานด้านความคาดหวัง ด้านการบริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพ จำนวนกรมธรรม์ของตัวแทนที่ขายต่อรายลูกค้า จำนวนยอดเบี้ยของกรมธรรม์ประกันที่ลูกค้าซื้อเฉลี่ยต่อปี

ในการวิจัยนี้ คือ ของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

#### ผลการวิจัยพบว่า

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 คนส่วนใหญ่ มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 31-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา คือ โสด จำนวน 148 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 คน รองลงมาคือ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 64

คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา คือ 1-3 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีจำนวนกรมธรรม์ 2 กรมธรรม์มี 242 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา 1 กรมธรรม์มี 138 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 35.91 ส่วนใหญ่ เบี้ย 10,001-30,000 บาท จำนวน 214 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมา เบี้ย 50,001-100,000 บาท จำนวน 63 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 16.4 เบี้ย

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิเคราะห์การกระทำตัวแทน ที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตัวเอง ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม สมมุติเป็นประจำ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เมื่อตัวแทนในรับความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ได้รับคำแนะนำ ชี้แนะให้ตัวแทนได้เกิดกำลังใจในการทำงาน ด้านความคาดหวัง กล่าวคือ งานตัวแทนประกันชีวิต ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ได้รางวัลจากการแข่งขัน ด้านการบริการ พบว่าตัวแทนที่ประสบความสำเร็จได้มุ่งมั่นใส่ใจและให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการเงินร่วมกับลูกค้า และให้ความช่วยเหลือลูกค้าดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกรมธรรม์รวมถึงการเรียกร้องสินไหมทดแทน

## ABSTRACT

A research regarding factors affecting performance effectiveness of AIA Corporation Ltd. (AIA)'s life insurance agents in Bangkok. The purpose of this study is to study personal factors of life insurance agents affecting performance effectiveness and to study factors associated with life insurance agents' performance which are performance analysis, relationship with supervisor, expectation and service. The study is classified by gender, age, education level, employment period, status, number of life insurance sold to each customer and average annual amount of premium that customer purchased.

Target group selection of this research is AIA's life insurance agents in Bangkok of 385 people. The research was conducted by using a questionnaire and statistical program to analyse frequency, percentage, average ( $\bar{x}$ ) and standard deviation (SD).

The study's objective is for examine AIA agent's personal and related factors that impact to productivity; include behavior, relationship with their supervisor, expectation and servicing. The target group is categorize by gender, age, level of education, working experience, marriage status, number of insurance holding per customer, the average amount of insurance premium per customer per year on the sampling size of 385 agents by using SPSS program.

### *The study found that*

the respondents include 196 women and 189 men; 51:49 respectively. In age between 36-40 year-old counted 105 agents or 27%, followed by age between 31-35 year-old counted 94 agents or 24%. In marriage of 155 agents and single of 148 agents. Most of educational level is bachelor counted 284 agents or 74%, followed by high school or diploma 64 agents or 16%. Working experience in year mostly 3-5 years counted 167 agents or 43%, followed by 1-3 years 91 agents or 24%. The customer of 242 agents or 37% of agents hold 2 insurances and 138 agents or 36% hold only 1 insurance. The insurance premium between 10,001-30,000 baht per year was 214 insurances and 50,001-100,000 baht per year was 63 insurances.

On the other sides, this study reflects the behavior of successful agents that they emphasize on self-development, role-playing and relationship with their supervisor; i.e. advised or encouraged by their supervisor. As the result of high income, incentives and rewards i.e. traveling or star awards. The high performance agents also significantly emphasized on servicing to their customer, namely oftenly customer visit, give the after sale advisory to their customer including insurance claim.

### **บทนำ**

ปัจจุบันมีธุรกิจประกันชีวิตที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทั้งเทคโนโลยีและการสื่อสารที่รวดเร็ว ด้วยหลากหลายช่องทาง การขาย ทำให้องค์กรมีนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัย มีการเปรียบเทียบทางการแข่งขัน ทั้งการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน สิ่งสำคัญอันเป็นเครื่องมือในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะประเทศใดก็ตามที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถสูงเป็นคนดี มีคุณธรรมย่อมทำให้ประเทศมีความเจริญ เมื่อปัจจุบันสถานการณ์ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลง ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อม แม้จะมีการแข่งขันกันสูงขึ้นก็ตาม องค์กรใดที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ สิ่งที่ต้องคำนึงคือ การใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด ให้คุ้มค่าและมีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพและอยู่เหนือคู่แข่ง

บริษัท เอไอเอ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 ตลอด 8 ทศวรรษที่ผ่านมา บริษัท เอไอเอ จำกัด ช่วยคนไทยกว่าหลายล้านคนในการวางแผนทางการเงิน และมอบความคุ้มครองที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต เราดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ที่ยึดเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนถึงมุ่งส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพแข็งแรง อายุยืนยาวและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัท เอไอเอ จำกัด นำเสนอผลิตภัณฑ์ในการออมเงินระยะยาวและความคุ้มครองชีวิตแก่ลูกค้าบุคคลผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ทั้งการประกันชีวิต การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ และการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมทั้งเรายังให้บริการลูกค้าองค์กรผ่านผลิตภัณฑ์สวัสดิการพนักงาน ประกันสินเชื่อ และให้บริการเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยปัจจุบัน กว่า 1 ใน 3 ของกรมธรรม์ประกันชีวิตในประเทศไทยเป็นของบริษัท เอไอเอ จำกัด เรามีพลังตัวแทนประกันชีวิตมากกว่า 60,000 คน กระจายอยู่ทั่วประเทศ และให้บริการลูกค้ากว่า 5.5 ล้านคนด้วยจำนวนกรมธรรม์กว่า 8,400,000

การบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเป้าหมายให้มีประสิทธิผลของบริษัทประกันชีวิตนั้น ต้องอาศัยตัวแทน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเนื่องจาก ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อยอดขายโดยตรง ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันบรรลุเป้าหมาย ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีหลักทำงานด้านการบริการ ซึ่งนำไปถึงประสิทธิผลในการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานจากสายงานขายและบริการได้พัฒนาตนเองเป็นนักบริหารตัวแทนต่อไป

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในส่วนพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เป็นเรื่องสำคัญเพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตได้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงงานขายและบริการให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำเป็นแนวทางปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานของธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองการทำงานของตัวแทนประกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งได้ส่งผลต่อการรักษาสถานลูกค้าเกิดความมั่นคงและยั่งยืน นำไปสู่การขยายตลาดฐานลูกค้ารายใหม่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด โดยมีตัวแปรในการศึกษาดังนี้

- 1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วย
  - เพศ
  - อายุ
  - ระดับการศึกษา

- ระยะเวลาในการทำงาน
- สถานภาพ
- จำนวนกรรมธรรม์ของตัวแทนที่ขายต่อรายลูกค้า
- จำนวนยอดเบี้ยของกรรมธรรม์ที่ลูกค้าซื้อเฉลี่ยต่อปี

2) ตัวแปรตาม คือปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด จำกัด ดังนี้

- ด้านการวิเคราะห์การกระทำ
- ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- ด้านความคาดหวัง
- ด้านการบริการ

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด จำนวน 8,500 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane), 1973 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

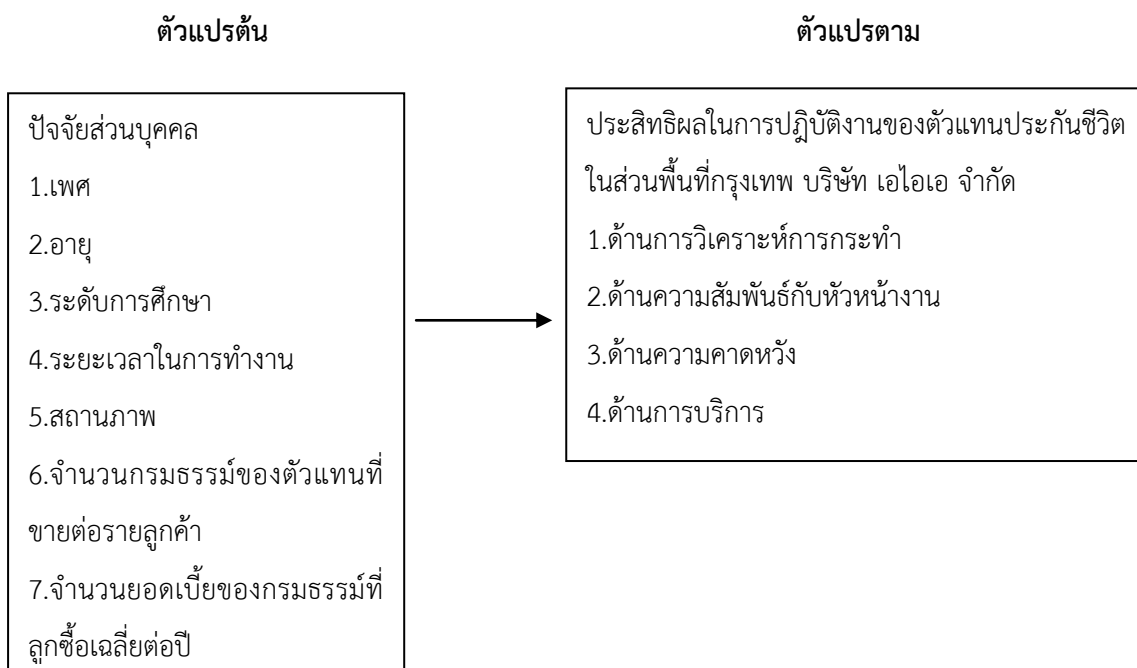
การศึกษาวิจัยฉบับนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562

## 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด สามารถปรับปรุงการขายและการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น อันจะส่งผลต่อการรักษาฐานลูกค้าเกิดความมั่นคงและยั่งยืน นำไปสู่การขยายตลาดฐานลูกค้ารายใหม่ต่อไป ให้เหมาะสมประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง Gibson et al. (1997: 13)

Gibson et al. (1997: 13) ที่กล่าวว่าการศึกษา เรื่องประสิทธิผลนั้น ให้ความสนใจ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

1. ประสิทธิผลของบุคคล (Individual Effectiveness) ประสิทธิภาพ ระดับนี้เน้นที่ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของพนักงานหรือสมาชิกขององค์การ ซึ่งหน้าที่งานที่ถูกปฏิบัติ เป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์การ โดยมาจากประเมินประสิทธิผลของบุคคลใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะตัดสินใจการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้น และรางวัล อื่น ๆ ตามระบบขององค์การ

2. ประสิทธิภาพของกลุ่ม (Group Effectiveness) ประสิทธิภาพ ของกลุ่มเป็นผลรวมของ การช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิผลของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวม ของการช่วยเหลือ สนับสนุนของแต่ละบุคคลในสายพาน ประสิทธิภาพของกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพ ขององค์การเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือ สนับสนุนของแต่ละบุคคลในงานประเภทระบบ สายพานที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่รวมการปฏิบัติงานของแต่ละคน อธิบายได้ในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึง การรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่ลักษณะเกินกว่าการรวมตัวกันธรรมดา

3. ประสิทธิภาพขององค์การ (Organizational Effectiveness) องค์การประกอบไปด้วย บุคคล และกลุ่ม ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การจะประกอบด้วยประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่ม แต่ประสิทธิผลของ

องค์การเป็นมากกว่าผลรวมของประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่ม ซึ่งกระทำของพลังร่วม (Synergistic Effects) ทำให้องค์การมีประสิทธิผลที่มีระดับสูงกว่าผลรวมจากส่วนต่างๆ



ภาพ 2 ระดับมุมมองของประสิทธิผลในการทำงาน ( ที่มา : Gibson et al.1997, p. 13)

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทราบถึง ความหมายของประสิทธิผล และแนวคิดในการประเมินวัดประสิทธิผลของหน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งจะเป็นแนวทาง ให้ผู้วิจัยทราบถึงหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการ เลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่ ต้องการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ รวบรวมและนำเสนอความหมายของประสิทธิผลขององค์การและแนวคิดการ ประเมินวัด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัวแทน

ผลที่เกิดขึ้น มีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความ คาดหวังและ ความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมี ประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรร กลวิธี และเทคนิควิธีการที่ เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากรและระยะเวลา น้อยที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตั้ง ชีวัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับ ประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์การมากเช่นกัน หากการดำเนินงานขององค์การไม่มีประสิทธิภาพก็จะมี ผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์การจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการ ทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายองค์การ (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้ องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ

### **ประวัติและความเป็นมา บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด**

บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2481 ตลอด 8 ทศวรรษที่ ผ่านมา บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ช่วยคนไทยกว่าหลายล้านคนในการวางแผนทางการเงิน และมอบความ ค้ำครองที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงชีวิต เราดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ที่ยึดเอาลูกค้า

เป็นศูนย์กลาง และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนยังมุ่งส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพแข็งแรง อายุยืนยาว และคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้คำมั่นสัญญาของเรา “Healthier, Longer, Better Lives - เพื่อสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น”

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษา อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่ม ประชากรเป้าหมาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลพบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และประสิทธิผลในการท างานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการท างานที่แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อ เดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการท างานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภารัตน์ ชีรธรรมธาดา (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการท างานของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ท างานใน บริษัทเอกชนที่อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร จ านวน 400 คน และผลจากการเก็บข้อมูลพบว่าปัจจัย ความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการท างานของพนักงาน 25 บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการท างานได้ร้อยละ 61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษา พนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูล จากพนักงานของโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์การท างานและรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 2) ความผูกพันและความภักดีของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษา พนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.001



จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอของรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความยุติธรรม ในหน่วยงาน และด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ทุกอย่างล้วนมีความสำคัญในการดำรงชีวิตทั้งสิ้นและที่สำคัญ องค์การ ควรให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความขยัน มีใจที่จะทำงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างดี ซึ่งส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ และมีข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานน้อยลง

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากร บริษัท เอไอเอ จำกัด จำกัด จำนวน 8,500คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคลบริษัท เอไอเอ จำกัด)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% (Taro Yamane,1973)จากประชากรทั้งหมด 8,500 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 382.02 คน ผู้วิจัยขอใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 385 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพของ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด และตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
2. นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ. 1 มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ตามลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาในการศึกษานี้เป็นตัวบ่งชี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องที่มีผู้สร้างขึ้นไว้แล้วนำมาปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

### 3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยศึกษาแนวคิดแนวทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

#### 4. การทดสอบวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบทำได้โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 303.03 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability)

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

##### สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สำหรับวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทน บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด

##### สรุปผลการวิจัยพบว่า

##### สถานภาพส่วนบุคคล

มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 คนส่วนใหญ่ มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 31-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 , ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 อายุ 41-45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และ อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 40 ร้อยละ 10.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2

รองลงมา คือ โสต จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และหย่าร้างจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 หม้าย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 คน รองลงมาคือ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ม.3 หรือต่ำกว่า 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา คือ 1-3 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และน้อยกว่า 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 มากกว่า 5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีจำนวนกรมธรรม์ 2 กรมธรรม์มี 242 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา 1 กรมธรรม์มี 138 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 35.91 3 กรมธรรม์มี 77 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 20 มากกว่า 3กรมธรรม์มี 28 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ เบี้ยประกันเฉลี่ยปีของลูกค้า ส่วนใหญ่ เบี้ย 10,001-30,000 บาท จำนวน 214 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมา เบี้ย 50,001-100,000 บาท จำนวน 63 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 16.4 เบี้ย สูงกว่า 100,000 บาท จำนวน 44 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 11.4 และเบี้ย น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 37 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

### **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิเคราะห์การกระทำตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตัวเอง ให้ความสำคัญกับการฝึกบทบาท สมมุติเป็นประจำ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เมื่อตัวแทนในรับความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ได้รับคำแนะนำชี้แนะให้ตัวแทนได้เกิดกำลังใจในการทำงาน ด้านความคาดหวัง กล่าวคือ งานตัวแทนประกันชีวิต ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ได้รางวัลจากการแข่งขัน ด้านการบริการ พบว่าตัวแทนที่ประสบความสำเร็จได้มุ่งมั่นใส่ใจและให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการเงินร่วมกับลูกค้า และให้ความช่วยเหลือลูกค้าดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกรมธรรม์รวมถึงการเรียกร้องสินไหมทดแทน

ลูกค้า มีการให้ความช่วยเหลืออื่นๆ แก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานพยาบาล เป็นต้น และมีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

**2.1 ด้านสภาพการกระทำ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีความสามารถในการอธิบายแบบประกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความสามารถในการเปิดใจและการจูงใจลูกค้า มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และมีการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ

**2.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสั่งงานจากหัวหน้ามีหลายระดับจนเกิดความสับสน ความกดดันจากหัวหน้างาน หัวหน้าสั่งการและควบคุมมากเกินไปจนไม่มีอิสระ และหัวหน้าจะไม่รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานตามลำดับ

**2.3 ด้านความคาดหวัง** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ทำให้ได้ได้รับการยอมรับและมีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน งานนี้มีความมั่นคงในอาชีพ งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว งานนี้ให้รายได้สูง ตามลำดับ

**2.4 ด้านการบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเคลมให้กับลูกค้า ลดภาระการเงินในครอบครัวลูกค้า เช่น ภาระหนี้ มีการช่วยเหลือลูกค้า และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า และมีการเยี่ยมลูกค้าอยู่เสมอ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอไอเอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ ด้านการวิเคราะห์การกระทำ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความคาดหวัง โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

**1. ด้านการบริการ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พบว่า มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเคลมให้กับลูกค้า ลดภาระการเงินในครอบครัวลูกค้า เช่น ภาระหนี้ มีการช่วยเหลือลูกค้า และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า และมีการเยี่ยมลูกค้าอยู่เสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ **พีระชาติ ขอบเที่ยงธรรม (2549)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่พบว่า ปัจจัยด้านความชำนาญและนิสัยในการทำงานที่ส่งผลทำให้ตัวแทนยังคงอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือ มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า และมีการออกพบ ผู้มุ่งหวังทุกวัน

**2. ด้านสภาพการกระทำ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสามารถในการอธิบายแบบประกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความสามารถในการเปิดใจและการจูงใจลูกค้า มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และมีการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พีระชาติ ขอบเที่ยงธรรม (2549)** ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกัน ความสามารถในการอธิบายแบบประกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

**3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอไอเอ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่าข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสั่งงานจากหัวหน้ามีหลายระดับจนเกิดความสับสน ความกดดันจากหัวหน้างาน หัวหน้าสั่งการและควบคุมมากเกินไปจนไม่มีอิสระ และหัวหน้าจะไม่รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานตามลำดับ งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้ามีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้นมีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **มลธา พิทักษ์ (2554)** ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเนื่องจากลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสม มีการเปิดโอกาสให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน

**4. ด้านความคาดหวัง** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ทำให้ได้ได้รับการยอมรับและมีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน งานนี้มีความมั่นคงในอาชีพ งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว งานนี้ให้รายได้สูง ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ธีระศักดิ์ วิเศษ (2555)** ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านงานธุรกิจอาหารและบริการผลการศึกษาพบว่าความฉลาดทางอารมณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานประจำ

#### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

**1. ด้านการบริการ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ การทำให้ลูกค้าความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ความรวดเร็วในการบริการและซื้อขาย สะดวกสบาย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรรักษาคุณภาพมาตรฐาน ให้ดีอยู่เสมอ เพื่อเป็นการรักษาลูกกลุ่มลูกค้าเดิมไว้

**2. ด้านสภาพการกระทำ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ การพัฒนาให้ตัวแทนมีความสามารถในการอธิบายแบบประกันได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความสามารถในการเปิดใจและการจูงใจลูกค้า มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอควรมีการจัดฝึกอบรมบุคคลในด้านการบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงาน

บริการ ให้เกิดการเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ และมีการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ

**3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสั่งงานจากหัวหน้ามีหลายระดับจนเกิดความสับสน ความกดดันจากหัวหน้างาน หัวหน้าสั่งการและควบคุมมากเกินไปจนไม่มีอิสระ และหัวหน้าจะไม่รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรและผู้บังคับบัญชาทุกระดับได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันปรึกษาหารือในการท างานทุกขั้นตอน แต่การปรึกษาหารือนั้นจะต้องไม่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกรวบงำทางความคิด บทบาทของผู้บังคับบัญชาควรเน้นในเรื่องให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ แนะนำ เมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการทำงาน แต่หากเรื่องใดที่บุคลากรไม่มีปัญหาในการท างานแล้ว ผู้บังคับบัญชาควรปล่อยให้บุคลากรได้ทำงานอย่างอิสระ ไม่เข้าไปแทรกแซง ควรคอยดูห่าง ๆ และให้กำลังใจแก่บุคลากรเป็นช่วง ๆ เมื่อบุคลากรทำงานสำเร็จ

**4. ด้านความคาดหวัง** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ งานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ทำให้ได้ได้รับการยอมรับและมีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน งานนี้มีความมั่นคงในอาชีพ งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว งานนี้ให้รายได้สูง ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามอัตราของครอบครัวและตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นข้อเสนอแนะคำถามเปิด จึงเสนอแนะให้ผู้บริหารหันมาทบทวนระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนผลตอบแทน และสวัสดิการด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมเป็นธรรมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพ บริษัท เอไอเอ จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องแบบประกันที่มีอยู่ และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถอธิบายแบบประกันให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จต้องให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อทบทวนแบบประกันที่ลูกค้าซื้อไว้แล้วว่าเพียงพอหรือไม่ มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของลูกค้าในอนาคต และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการรักษาพยาบาลหรือสถานพยาบาล รวมถึงการ การเรียกร้องสินไหมทดแทนด้วย

3. สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถให้มากพอที่จะแข่งกับคู่แข่งในตลาดได้

### เอกสารอ้างอิง

พีระชาติ ขอบเที่ยงธรรม. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกัน

ชีวิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

ความเป็นมาของประกันภัย. 2550. ค้นวันที่ 9 ตุลาคม 2552 จาก

<http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/math/lesson1/index.html> ชัยนันท์ ใจวัง  
เย็น. 2551. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ตราภรณ์เดชพลมาตย์. 2548. กาประเมินประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาล 527 แห่ง

โดยเทคนิค Data Envelopment Analysis (DEA). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

กลุ่มสารนิเทศการคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2560). คปก.เผยอาชีพ

ตัวแทน-นายหน้าประกันภัยบูม คาดปีนี้แห่งสมัครสอบเฉียด 4 แสนราย. สืบค้น 20 ธันวาคม 2560,  
จาก<http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/2156>.

สมชายเรืองวงศ์.(2552). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทอิตาชิ คอมเพรสเซอร์(ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการท างาน.(พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ :ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

คมกริช เสาวจิตร.(2556). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาควานิชิฮาระ คอ์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.

สมยศ แยมเพื่อน.(2551). ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปฏิบัติการบริษัท เอเชียมารีนเซอร์วิส จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ.(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการท

งานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- เจียรวิชญ์ จิตตมานนท์กุล.(2550).การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตไทยกรณีศึกษา  
บริษัท เมืองไทยประกันชีวิตจำกัด.(Online).Available:http://library1.  
nida.ac.th/ termpaper5/hrd/ 2550/19250.pdf. [ 2555, ธันวาคม 17].  
บรรณเลข ทับเที่ยง. (2535). หลักการประกันชีวิต.กองการประกันชีวิต กรมการประกันภัย.  
กรุงเทพมหานคร.
- ภาพรวมประกันชีวิตไทย ปี2555.(2556). วารสารประกันชีวิต, 33(177), หน้า 11-12.
- ธีระศักดิ์วิเศษ. (2555). ความฉลาดทางอารมณ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน และบรรยากาศ  
องค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานประจำร้านอาหาร และบริการ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เพชรรัตน์ ตุงไธสง. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ :  
บริษัทธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- ภัทรีย์ จันทรวงศ์กุล. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของ  
บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.: กรณีศึกษา บริษัทตลาดดอกคอมจำกัด. การค้นคว้าอิสระ  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์  
มานะ พิจุลย์. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพในโรงงานอุตสาหกรรม  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พระนครศรีอยุธยา
- มาโนช ชลารักษ์. 2553.ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครู  
อาสาสมัครการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพราษฎรไทยบริเวณชายแดน .  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ยุภาวดี ภูผาหลวง. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น.ขอนแก่น:  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ :ธรรมสาร.