

**ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 :  
กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษและอุบลราชธานี <sup>1</sup>**  
**THE OPERATIONAL FACTORS OF THE LIFE INSURANCE AGENT AFTER THE GOVRNMENT  
RELAXING THE KOVIT-19 : CASE STUDY OF LIFE INSURANCE AGENTS KRUNGTHAI  
AXA COMPANY LIFE INSURANCE IN SISAKET PROVINCEAND  
UBON RATCHATHANI PROVINCE**

อิสรา อุ่นอินทร์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทกรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี จำนวน 130 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA), และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี ตามลำดับ ปัจจัยการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต และด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ยกเว้นด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต

**คำสำคัญ :** ปัจจัยในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษา บริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษและอุบลราชธานี

<sup>2</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้เอาประกัน กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จึงกำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้เอาประกัน รวมถึงเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ประกอบด้วยกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จะผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัย ในกรณีกรมธรรม์ประกันชีวิตครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ย ระหว่างวันที่ 27 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน 2563 โดยขยายระยะเวลาผ่อนผันออกไปอีก 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาผ่อนผันเดิม ทั้งนี้หากกรมธรรม์ดังกล่าวถูกนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันอัตโนมัติ ลูกค้ายังคงได้รับจดหมายแจ้งสถานะกรมธรรม์ตามปกติ กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จะยกเว้นดอกเบี้ยต่ออายุสัญญากรมธรรม์สิ้นผลบังคับระหว่างวันที่ 27 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2563 หากผู้เอาประกันภัยขอต่ออายุกรมธรรม์หรือกลับคืนสู่สถานะเดิมของกรมธรรม์ภายใน 6 เดือนขณะเดียวกัน กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต ยังมีความห่วงใยในความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้เอาประกัน พนักงาน ฝ่ายขาย ตลอดจนบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง จึงดำเนินนโยบายเชิงป้องกัน โดยบรรจุมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในแผนบริหารความเสี่ยงขององค์กร และแต่งตั้งคณะปฏิบัติงานเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ

ประกันชีวิตต้องมียานด้านการบริการซึ่งเป็นงานหลักที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องทำตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สร้างความมั่นคง และความก้าวหน้าในด้านการปฏิบัติงาน โอกาสให้ตัวแทนของบริษัทได้มีความก้าวหน้าในอาชีพด้วยทางเลือกมากมายการพัฒนาตัวแทนขาย และผู้บริหารหน่วยให้มีคุณภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว จึงมุ่งพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพ และจรรยาบรรณ รวมทั้งมีทักษะความชำนาญหลายด้าน ด้วยหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ๆ จากต่างประเทศ โดยวิทยากรที่มีความรู้ความชำนาญ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากช่องทางการขายผ่านตัวแทนเป็นช่องทางที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด ซึ่งปัญหาของผู้นำใช้บริการผ่านช่องทางนี้อาจมีหลายประเด็น โดยเป็นเรื่องจำเป็นที่บริษัทต้องพิจารณาประเด็นปัญหาต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการโดยให้ตัวแทนต้องมีการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าตลอดไป ซึ่งถ้าการให้บริการของตัวแทนไม่ดีผลก็คือลูกค้าผู้ให้บริการก็จะเกิดความไม่พอใจในบริการ ซึ่งจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับตนเอง และอาจจะถ่ายทอดให้บุคคลอื่นต่อไปเรื่อย ๆ จะเป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ใช้บริการหรือในบางรายอาจมีการขอยกเลิกกรมธรรม์ ดังนั้นการบริการที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตมีผลทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวแทนและองค์กร ซึ่งลูกค้าจะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจะเป็นผู้แนะนำลูกค้ารายอื่นให้กับตัวแทนของบริษัทต่อไปในอนาคต (คชบพ พิชร์ไศภิชรุ, 2562)

การที่ตัวแทนประกันชีวิตจะบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทประกันชีวิตนั้น ต้องอาศัยตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเนื่องจาก ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อยอดขายกับบริษัทโดยตรง ซึ่งจะทำให้บริษัทประกันบรรลุเป้าหมายนั้น ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีหลักการปฏิบัติงานด้านการบริการซึ่งจะนำไปทำให้บรรลุประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจากสายงานขาย และบริการได้พัฒนาตนเป็นนักบริหารตัวแทนต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต หลังภาครัฐผ่อนคลายนโยบายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญเพื่อจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตได้สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงงานขายและการบริการให้มีประสิทธิภาพผลเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงกลยุทธ์

วิธีการปฏิบัติงานของธุรกิจ在后ภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งได้ส่งผลต่อการรักษารฐานลูกค้าให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนอันจะนำไปสู่การขยายตลาดฐานลูกค้ารายใหม่แก่บริษัทต่อไป

### คำถามการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 :กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี หรือไม่

2) ประสิทธิผลในการการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 :กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับใด

3) ปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 : กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี หรือไม่อย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี

2) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการ การ โควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี

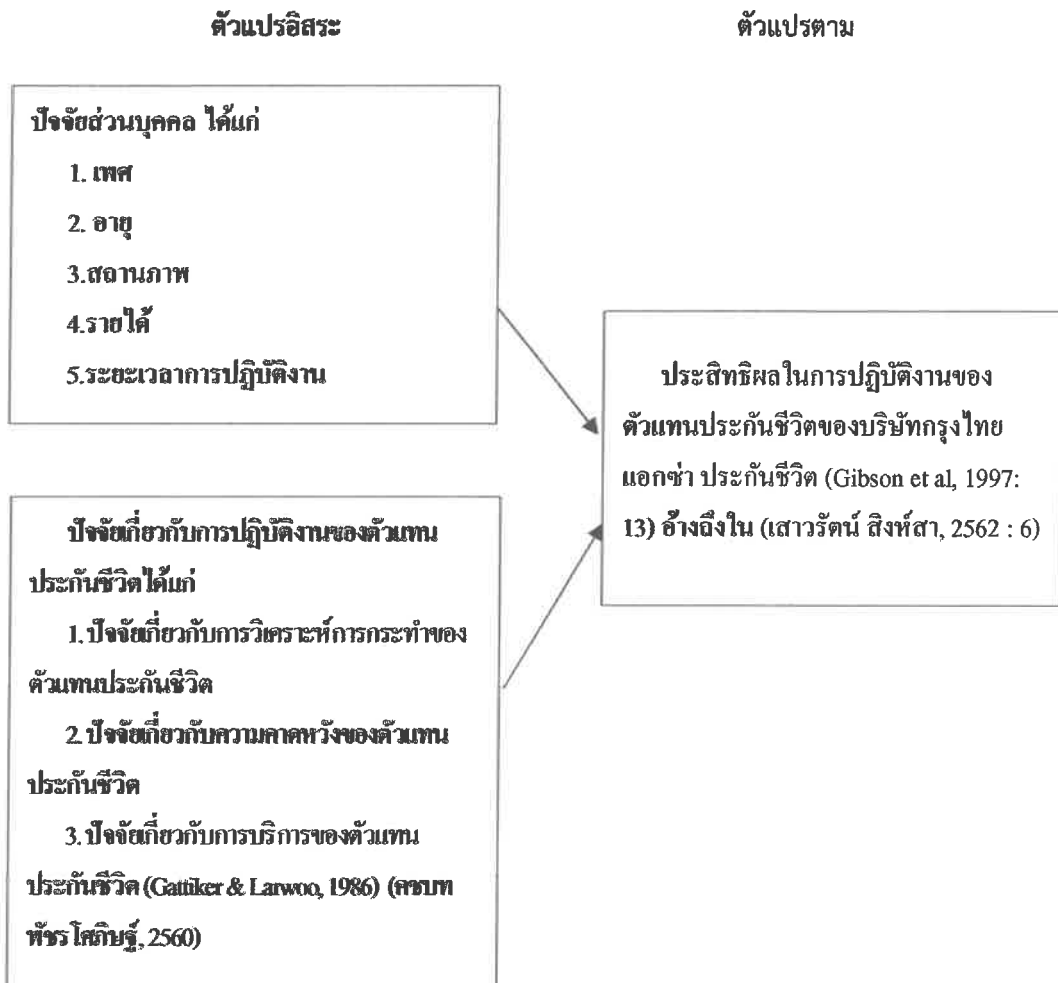
3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลามาตรการการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรูงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

- 1) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) แนวคิด และทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
- 3) แนวคิด และทฤษฎีปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ทฤษฎีของ Gattiker & Larwo (1986) อ้างถึงใน ศิริภรณ์ พุทธิรักษ์ และคณะ(2563 : 226) กล่าวว่า องค์ประกอบความสำเร็จในอาชีพการงานต่าง ๆ สามารถพิจารณาได้จาก 4 องค์ประกอบดังนี้

1. บทบาทการปฏิบัติงาน (Job Success) บทบาทการปฏิบัติงานนั้นเป็นการรับรู้ภายใน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การกระทำจากการรวบรวมพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมาจากแนวคิดการรับรู้ในอาชีพของตนเอง (Occupational Self-concept) โดยพบว่ามีการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาทในการปฏิบัติงานของตนเอง เช่น มีความชำนาญในงาน รับรู้ถึงความสำคัญของงาน ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติมีความสามารถในการบริหารงาน และปฏิบัติงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ภายในจิตใจของตนว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ หัวหน้างานให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้รับผิดชอบผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเคารพเต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงจัง และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้จากภายนอกที่ได้รับผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

4. ด้านความคาดหวังความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานจากการที่ผู้ปฏิบัติงานสะสมอายุงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ตามที่องค์กรเป็นผู้กำหนดโดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับ จึงจะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

คชบท พิชร์โสภณ (2560 : 30) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือแรงผลักดัน แรงส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการและมาตรการต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานเต็มใจที่ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ของบริษัท ให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายหรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่บริษัท แบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่

1. ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน ได้เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีความสามารถในการอธิบายถึงสินค้าสามารถในการจูงใจลูกค้าให้ตกลงได้

2. ด้านความคาดหวังหมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวัง และคิดเห็นกับงานนั้นว่าทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสก้าวหน้าเร็วมีความมั่นคงในอาชีพ ทำให้ได้รับการยอมรับ มีโอกาสได้ท่องเที่ยว และมีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน

3. ด้านการบริการ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน มีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอมีการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ แก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานพยาบาล เป็นต้น มีการวางแผนร่วมกับลูกค้า และมีการช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษากับลูกค้า ได้เป็นอย่างดี

## ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

Gibson et al. (1997: 13) อ้างถึงใน เสาวรัตน์ สิงห์สา (2562 : 6) กล่าวว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น ได้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพของบุคคล (Individual Effectiveness) ประสิทธิภาพ ระดับนี้เน้นที่ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกขององค์กร ซึ่งหน้าที่งานที่ถูกปฏิบัติ เป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์กร โดยมาจากประเมินประสิทธิภาพของบุคคลใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะตัดสินในการเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและรางวัล อื่น ๆ ตามระบบขององค์กร

2. ประสิทธิภาพของกลุ่ม (Group Effectiveness) ประสิทธิภาพ ของกลุ่มเป็นผลรวมของ การช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิภาพของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวม ของการช่วยเหลือ สนับสนุนของแต่ละบุคคลในสายพาน ประสิทธิภาพของกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือ สนับสนุนของแต่ละบุคคลในระบบสายพานที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่รวมการปฏิบัติงานของแต่ละคน อธิบายได้ในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึงการรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่ลักษณะเกินกว่าการรวมตัวกัน

3. ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) องค์กรประกอบไปด้วย บุคคล และกลุ่ม ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์กรจะประกอบด้วยประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม จำแนกออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการวิเคราะห์การกระทำ หมายถึง การที่บุคลากรมีความสามารถในการอธิบายให้ความรู้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความสามารถในการเปิดใจและการจูงใจลูกค้า มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสินค้า อย่างสม่ำเสมอ

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต่อหัวหน้างาน หรือหัวหน้าทีมเกี่ยวกับ มีความเที่ยงตรงและยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสั่งงานและควบคุม และหัวหน้าจะไม่ได้รับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงาน

3.3 ด้านความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ว่างานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ทำให้ได้รับการยอมรับและมีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน งานนี้มีความมั่นคงในอาชีพ งานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว งานนี้ให้รายได้สูง หรือไม่

3.4 ด้านการบริการ หมายถึง การกระทำของผู้ปฏิบัติงานที่มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเคลมให้กับลูกค้าลดภาระการเงินในครอบครัวลูกค้า เช่น ภาระหนี้ มีการช่วยเหลือลูกค้า และให้คำปรึกษากับลูกค้า และมีการเยี่ยมลูกค้าอยู่สม่ำเสมอ ตามลำดับ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คชบท พัทธโคภิชู (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด มีวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต และเพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต ประชากรในการศึกษาคือ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอ ไอ เอ จำกัดที่ประสบความสำเร็จได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารหน่วยขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร เลือกตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดย

ทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะสมรส อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 500,000 บาท วิเคราะห์การกระทำของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ วิเคราะห์ความคาดหวังของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการความคาดหวังคืองานนี้ งานนี้ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้รับรางวัลการแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยววิเคราะห์การบริการของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้าข้อเสนอแนะ ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการรักษาพยาบาลหรือสถานพยาบาล รวมถึงการเคลมประกันด้วย สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถให้มากที่สุดที่จะแข่งกับคู่แข่งในตลาดได้

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพประกันภัย สาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงเทพประกันภัย สาขาจังหวัดศรีสะเกษและอุบลราชธานีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

#### แหล่งที่มาของข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความวารสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันภัย สาขาจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 35 คน และจังหวัดอุบล จำนวน 95 คน ความทั้งสิ้น จำนวน 130 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ 1) ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต 2) ด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิตและ 3) ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด 1) ด้านการวิเคราะห์การกระทำ 2) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 3) ด้านความคาดหวัง และ 4) ด้านการบริการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questions) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตได้แก่ จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกได้ ดังนี้

- 1) ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 5 ข้อ
- 2) ด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 6 ข้อ
- 3) ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) ท่านมักจะมีวิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
- 2) ท่านมักจะมีผลิตผลงานที่ดีเลิศให้แก่บริษัท
- 3) ปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของตัวแทนส่วนใหญ่
- 4) ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม
- 5) ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) มี 5 ระดับ ได้แก่

5	หมายถึง	อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	อยู่ในระดับ เห็นด้วย
3	หมายถึง	อยู่ในระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง	อยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	อยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแบ่งระดับค่าเฉลี่ยปัจจัยการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ระดับ คือ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยมาก น้อย ปานกลาง มาก และระดับมากที่สุด โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้น



เมื่อทราบความกว้างของอัตราภาคขั้นแล้วตั้งนั้นสามารถแปลความหมายของระดับปัจจัยแรงจูงใจ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัย/ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 –5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 –4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 –3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 –2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 –1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็น เช่น ความต้องการเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น

#### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และ ความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้
2. ทาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ราย ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 (Streiner & Norman, 1995) ตรวจสอบ ความแม่นยำโดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Cronbach, (1970) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทน ประกันชีวิต ทั้งฉบับ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.875	20

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยรวมได้เท่ากับ 0.875 แสดงว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ซึ่งโดยทั่วไปค่าที่ยอมรับได้คือต้องได้ค่า  $\geq 0.8$  (Streiner & Norman, 1995) และเมื่อแยกหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านจะได้ค่าดังนี้

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิได้แก่ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทน ประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยนอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี จำนวน 130 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ
2. ข้อมูลทุติยภูมิได้แก่ข้อมูลเอกสารประกอบการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปประมวลผลวิเคราะห์ทาง สถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-Test, F-Test (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

2) การทดสอบสมมติฐานปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษ และอุบลราชธานี

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.70 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.40 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.30 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 43.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ในภาพรวม สรุปลทั้ง 3 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง 130 ตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.889 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และน้อยที่สุด ปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ตามลำดับ 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง 130 ตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.881 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ท่านมักจะมีผลผลิตงานที่ดีเลิศให้แก่บริษัทที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ปัจจุบัน ท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของตัวแทนส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ตามลำดับ

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

##### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต หลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทน ประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

1) เพศของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) อายุของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4) รายได้ของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

##### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต หลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการ โควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทน ประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1) ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับ 0.01

2) ด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับ 0.01

3) ด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิตไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิต โดยปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

#### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาบริษัทกรุงไทยเอกซ่า ประกันชีวิตสาขาจังหวัดศรีสะเกษและอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

##### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.70 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 45.40 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 52.30 มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 43.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

#### 5.1.2 ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ในภาพรวม สรุปทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง 130 ตัวอย่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต และ ปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านปัจจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 สาเหตุมาจาก ตัวแทนประกันชีวิตมีการฝึกฝนความชำนาญในงานอยู่เป็นประจำทำให้มีความสามารถในการจูงใจลูกค้า สามารถอธิบายแบบประกันได้อย่างถูกต้องชัดเจน และมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คชบท พัทธโคภิชฐัม, 2562) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการกระทำของตัวแทนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ

2) ด้านปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของตัวแทน ประกันชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 สาเหตุมาจากตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้สึกว่างานนี้มีโอกาสก้าวหน้าเร็ว ทำให้มีรายได้สูง ทำให้ได้รับการยอมรับ และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คชบท พัทธโคภิชฐัม, 2562) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ความคาดหวังของตัวแทน ประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ด้านความคาดหวังของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการความคาดหวังคืองานนี้ งานนี้ทำให้มีรายได้สูงมีโอกาสดำเนินการแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว

3) ด้านปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สาเหตุมาจากตัวแทนประกันชีวิตมีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอเพื่อให้คำปรึกษาให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ แก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานพยาบาล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (คชบท พัทธโคภิชฐัม, 2562) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของตัวแทนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิเคราะห์ด้านการบริการของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 สาเหตุมาจากตัวแทนประกันชีวิตมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ในการผลิตผลงานที่ดีเลิศให้แก่บริษัท มักจะทำงาน

ได้ดีโดดเด่น ด้วยความทุ่มเท และจะคิดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เสาวรัตน์ สิงห์สา, 2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ด้านการกระทำของตัวแทน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 5.2.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี ที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดวงใจ ดิษสสูง, 2558) แรงจูงใจที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของตัวแทนประกันชีวิตไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต พบว่า ปัจจัย ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต และด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านความคาดหวังของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เสาวรัตน์ สิงห์สา, 2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตหลังภาครัฐผ่อนคลายมาตรการโควิด-19 : กรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิต บริษัทกรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิตในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ ดังนี้

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านการวิเคราะห์การกระทำของตัวแทนประกันชีวิต มีสิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ผู้ประกอบการควรรักษาคุณภาพมาตรฐาน ให้ดีอยู่เสมอ เพื่อเป็นการรักษาลูกค้ากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ โดยการจัดฝึกอบรมตัวแทน ให้มีความรู้ครอบคลุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพื่อให้ตัวแทนสามารถรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันที่

2) ด้านความคาดหวังของตัวแทน ประกันชีวิต สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับ สวัสดิการของตัวแทนประกัน เช่น รางวัล ผลตอบแทน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจ ให้ตัวแทนประกันเกิดแรงจูงใจในการพยายามปฏิบัติงาน เต็มความสามารถที่สุดเพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผล และเป้าหมายของบริษัท

3) ด้านปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บริษัทควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตัวแทนประกัน หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมความต้องการของลูกค้า เพื่อสามารถมาอบรมวางแผนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกในด้านการวางแผนทางการเงินให้แก่ลูกค้า

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องแบบประกันที่มีอยู่ และหมั่นฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถอธิบายแบบประกันให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น

2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องให้ความสำคัญในด้านการให้บริการกับลูกค้า หมั่นเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อทบทวนแบบประกันที่ลูกค้าซื้อไว้แล้วว่าเพียงพอหรือไม่ มีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของลูกค้าในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันภัยควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความสามารถให้มากพอที่จะแข่งกับคู่แข่งชั้นในตลาดได้

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกัน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น

#### บรรณานุกรม

คชบท พิศิโสภีชัย. (2562). ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ชลัญญา ปัญญา. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต : บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความผูกพันต่องานของทีม. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพาพันธ์ เพ็ญปัญญา. (2565). มาตรการรับมือ COVID-19 เพื่อลูกค้าผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตและประกันสุขภาพ. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). ที่มา ออนไลน์. <https://www.biztodaystation.com/17191965-covid-19>. วันที่สืบค้น 4 สิงหาคม 2565.

เบญจอร งามอิมทรัพย์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการขายของตัวแทนขายประกัน การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประคอง กรรณสุด. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. เวทศาสตร์ใหญ่ต่อทศอม. (2562). บทบาทหน้าที่ของตัวแทน. ที่มา. ออนไลน์. <http://www.wealthhatyai.com/agent/duty>. วันที่สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2565.

ศิริภรณ์ พุทธิรักษ์ และคณะ. (2563). ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด. สถาบันรัชต์ภาคย์. วารสาร. สหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 2.

เสาวรัตน์ สิงห์สา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขต

- พื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด.** สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. 5th ed. New York: Harper Collins.
- Gibson, M. et. al. (1997). *Nursing Care of Children (3rd ed.)*. New York: Delmar Publishers Inc.
- Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). *Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel*. *Journal of Business and Psychology*, 1(2), 78-94.
- Jackson R. W.; & Hisrich. R.D., (1996). *Sales and Sales Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harper & Row.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill : Irwin.
- Walton, R. E. (1973). *Quality of working life: What is it?* *Sloan Management Review*, 15, 11-21.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.