

## คุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติจากมุมมองของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่

## The Ideal Characteristics of Life Insurance Representatives From the Perspective of Consumer in Mueang Chiang Mai District

*ธัญชนก ยุวศิลป์\* และจิราวรรณ ฉายสุวรรณ\*\**

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 300 ราย จากกลุ่มที่ทำประกันชีวิตแล้ว 200 รายและกลุ่มที่เคยพูดคุยกับตัวแทนประกันเรื่องการประกันภายใน 1 ปีและคาดว่าจะทำประกันชีวิตในเร็วๆ นี้ 100 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample (t-test) และ ONE-WAY ANOVA

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน มีตัวแทนประกันชีวิตเพียง 1 คนที่ดูแลหรือเคยพูดคุยด้วย โดยส่วนมากเป็นคนที่รู้จัก แบบประกันส่วนใหญ่ที่ถือไว้เป็นแบบค่ารักษาพยาบาล มีวงเงินประกันชีวิตอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านจริยธรรม และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตด้านอื่นๆ

## ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the perception of consumers in Mueang Chiang Mai District towards the ideal characteristics of an insurance sales representative. Questionnaires were used to collect the data from 300 respondents: 200 respondents had already been covered by an insurance and 100 respondents were prospective customers who had involved in the discussions with an insurance sales representative within a year. The data were analyzed by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and inferential statistics, i.e. Independent Sample T-Test and ONE-WAY ANOVA.

The findings indicated that the majority of the respondents were women, aged between 21 – 30 years old, single, employed in a private company, with an income between 20,001 – 40,000 baht per month, had one insurance sales representative as a buddy, most of whom was an acquaintance. The most common insurance type was medical insurance, covering 100,000 – 300,000 baht medical expenses.

The results regarding the respondents' opinions toward characteristics of an insurance sales representative suggested that the majority of the respondents “strongly agree” with the characteristics of

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

job's knowledge, job's proficiency in sales skills, personal characteristics, and morality. Besides, they "agree" with other characteristics of an insurance sales representative.\*

## บทนำ

สำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทยใน ปี 2559 แม้ว่าการบริโภคของภาคเอกชนจะชะลอตัวจากปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน รวมถึงการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก แต่ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการทำประกันภัย/ประกันชีวิตมากขึ้น และในส่วนของช่องทางการจำหน่าย ช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต (Agency) ยังคงเป็นช่องทางหลัก และช่องทางสำคัญสำหรับการขายประกันชีวิต ณ สิ้นปี 2559

จากการสัมภาษณ์จิราภา ปีตาวรรณ, ตำแหน่งผู้จัดการภาคอาวุโส ที่ปรึกษาอาวุโสฝ่ายขาย ทักษามกษัตริย์ บริษัท เอไอเอ จำกัด (สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม 2561) พบว่าปัจจุบันทางหน่วยงานมีปัญหาในเรื่องบุคลากรที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตค่อนข้างมาก และปัญหาดังกล่าว ทางบริษัทได้มีการจัดอบรมและลงทุนเป็นจำนวนเงินค่อนข้างมากไปกับคนกลุ่มนี้ แต่ผลที่ได้กลับมามีผลว่า ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและลูกค้า

## แนวคิดและทฤษฎี

- คุณลักษณะของศิลปะการขาย (ซินจิตต์ แจ้งเจนกิจ, 2549) หรือที่เรียกว่า "Salesmanship" ประกอบด้วย 1) S (Service Mind) 2) A (Ability) 3) L (Loyalty) 4) E (Energetic) 5) M (Management) 6) A (Awareness) 7) N (Notion) 8) S (Self Control) 9) H (Health) 10) I (Industrious) และ 11) P (Psychology)
- คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต (คปก., 2552) ประกอบด้วย 1) มีทัศนคติที่ดี 2) มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี 3) มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน 4) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย 5) มีบุคลิกภาพที่ดี 6) มีทักษะการขายที่ดี 7) มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ 8) ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม 9) มีศิลปะในการพูด และ 10) มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต
- จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต (วรเดช ปัญจรงค์, 2548) ประกอบด้วย 1) มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและเพื่อนร่วมงาน 2) ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย 3) รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัย 5) ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถ 6) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทั้บมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่น หรือนายหน้าประกันชีวิต บุคคลอื่น 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม

จากการนำแนวคิดและทฤษฎีของคุณลักษณะของศิลปะการขาย (salesmanship) คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตมาประยุกต์รวมกัน ได้เป็นแนวทางข้อคำถามในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติต่อไป

## ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุทธิชัย มาศมะลิวัด (2547) ศึกษาตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็น ความรู้ ทัศนคติต่อการประกันชีวิตและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับตัวแทน

ประกันชีวิต ในด้านคุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตที่ดี คือต้องมีจรรยาบรรณของตัวแทนเป็นสิ่งสำคัญ บุคลิกภาพ วาจา อธิษฐานต้องดี เป็นผู้มีความรู้ในเรื่องประกันชีวิต ยึดมั่นที่จะทำเป็นอาชีพประจำ รู้จักวิเคราะห์ผู้มุ่งหวังได้ ส่วนในด้าน การศึกษาของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การศึกษาขั้นต่ำควรอยู่ระดับปวส. หรือ ปวช. แต่ถ้าเป็นระดับปริญญาตรีได้จะดีมาก เพราะจะมีความพร้อมในด้านองค์ความรู้ ต้องเข้ารับการอบรมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และในด้านข้อเสนอแนะสำหรับอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตคือเป็นอาชีพที่มีความยุติธรรมในเรื่องรายได้มีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าเกิดจากผลงานที่แท้จริง ตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้ความสำคัญกับการนัดหมาย รักษาภาพลักษณ์ของบริษัทให้เป็นที่ติดตาม ผู้ซื้อสามารถแนะนำหรือบอก ต่ออย่างมั่นใจในตัวแทนที่ตนตัดสินใจลูกค้า ต้องเสนอแบบประกันที่มีความคุ้มครองที่เหมาะสมกับรายได้ของลูกค้าด้วยความจริงใจโดยตระหนักผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

**คชบท พัทธโสภณ (2560)** ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า วิเคราะห์การกระทำของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญกับการฝึกฝนบทบาทสมมติเป็นประจำ วิเคราะห์ความคาดหวังของตัวแทน พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญต่อการความคาดหวังคือ งานนี้ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้รับรางวัล การแข่งขัน และงานนี้มีโอกาสได้ท่องเที่ยว วิเคราะห์การบริการของตัวแทนพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จให้ ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอและมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยอ้างอิงจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Seymour Sudman (อ้างถึงใน กุณทลี รื่นรมย์, 2551) การคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งการ เก็บข้อมูลเป็นบุคคลที่เคยทำประกันชีวิต 200 คน และบุคคลที่ยังไม่เคยทำประกันชีวิตแต่ได้เคยติดต่อหรือคุยรายละเอียด เกี่ยวกับประกันมาก่อนแล้วและวางแผนไว้ว่าจะทำประกันชีวิตภายใน 1 ปีต่อจากนี้ 100 คน เก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) การสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่ ประสบความสำเร็จ (คุณวุฒิ MDRT) รวมทั้งหมด 3 คน โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแบบสอบถามคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ
2. จัดทำแบบสอบถามและนำไปทดสอบกับบุคคลที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิต รวมทั้งหมด 10 คน และผลที่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะสื่อออกไป
3. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การสอบถามบุคคลที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิต รวมทั้งหมด 300 คน แบ่งเป็นบุคคลที่เคยทำประกันชีวิต 200 คน และ บุคคลที่ยังไม่เคยทำประกันชีวิต 100 คน เพื่อค้นหาการ วัดคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูล ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์เกี่ยวกับประกันชีวิต ได้แก่ บุคคลที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิต จำนวนตัวแทนประกันชีวิต ความสัมพันธ์กับตัวแทนประกันชีวิต แบบประกันและวงเงินประกันชีวิต

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ โดยอ้างอิงมาจากคุณลักษณะของศิลปะการขาย (Salesmanship) คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ เมื่อได้คุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของบุคคลที่สัมภาษณ์แล้วจึงจัดกลุ่มเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถามต่อไป

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยบุคคลที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิต จำนวนตัวแทนประกันชีวิต ความสัมพันธ์กับตัวแทนประกันชีวิต แบบประกัน วงเงินประกันชีวิต เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละและค่าความถี่

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 คือความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติ เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติ (Independent Sample t-test) ซึ่งได้แก่ บุคคลที่เคยและไม่เคยทำประกันชีวิตและเพศ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา , 2553)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติค่าทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA) ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

### ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มคนที่ทำประกันชีวิตแล้ว จำนวน 200 คน (ร้อยละ 66.67) มีตัวแทนประกันชีวิต 1 คน ที่ดูแลอยู่หรือเคยพูดคุยด้วย (ร้อยละ 54.33) โดยส่วนมากเป็นคนรู้จัก (ร้อยละ 30.12) แบบประกันส่วนใหญ่ที่ถือไว้เป็นแบบค่ารักษาพยาบาล (ร้อยละ 24.30) มีวงเงินประกันชีวิตอยู่ระหว่าง 100,000-300,000 บาท (ร้อยละ 56.00) และส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.67) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 46.67) สถานภาพโสด (ร้อยละ 53.00) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 45.00) และมีรายได้ระหว่าง 20,001-40,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 36.33)

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตด้านความรู้เกี่ยวกับงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48) ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

(ค่าเฉลี่ยรวม 4.43) ด้านคุณลักษณะส่วนตัว อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47) ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ยรวม 4.58) และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.48)

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยวิธี t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำแนกโดยประสบการณ์เกี่ยวกับประกันชีวิต พบว่าความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .033$ ) และด้านอื่นๆ โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .025$ )

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยวิธี t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำแนกโดยเพศ พบว่าความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในด้านความรู้เกี่ยวกับงาน โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .046$ ) ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .026$ ) และด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยภาพรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $p = .006$ )

ผลการทดสอบ ONE-WAY ANOVA พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ในปัจจัยย่อยด้านความรู้ด้านภาษีและด้านความรู้การเงิน, ปัจจัยด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย ในปัจจัยย่อยด้านตัวแทนมีทักษะในการนำเสนอแบบประกัน, ด้านตัวแทนมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ, ด้านตัวแทนมีการวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานได้และด้านตัวแทนสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้มุ่งหวังได้, ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนตัว ในปัจจัยย่อยด้านตัวแทนมีความรับผิดชอบต่องานและอาชีพ, ด้านตัวแทนคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญและด้านตัวแทนมีความเป็นมิตร, ปัจจัยด้านจริยธรรม ในปัจจัยย่อยด้านตัวแทนมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและบริษัท, ด้านตัวแทนให้บริการที่ดีและชี้แจงสิทธิและหน้าที่ให้กับลูกค้า, ด้านตัวแทนควรรักษาความลับของลูกค้าและบริษัท, ด้านตัวแทนไม่เสนอให้ทำประกันเกินความสามารถ, ด้านตัวแทนไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือนายหน้าบริษัทอื่นและด้านตัวแทนมีความประพฤติอันดีงาม

ผลการทดสอบ ONE-WAY ANOVA พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างในระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของปัจจัยด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย ในปัจจัยย่อยด้านตัวแทนมีระบบการจัดเก็บเอกสารข้อมูลได้และด้านตัวแทนสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้มุ่งหวังได้, ปัจจัยด้านจริยธรรม ในปัจจัยย่อยด้านตัวแทนไม่เสนอให้สละกรรมธรรม์เดิมและด้านตัวแทนควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

### การอภิปรายผลการศึกษา

ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องความรู้เกี่ยวกับแบบแผนประกันและเงื่อนไขของกรมธรรม์มาเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย มาศมะลิวัลย์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน: ศึกษากรณี บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี จากข้อความ “ตัวแทนมีความพร้อมในด้านองค์ความรู้ มีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เรียนรู้เร็ว กล้าคิด กล้าทำ รักที่จะเป็นผู้บริการรักที่จะเรียนรู้เรื่องแบบประกันชีวิต” อาจมีสาเหตุมาจากปัจจุบันมีการให้ความสนใจในเรื่องประกันชีวิตมากขึ้น เพื่อเป็นการหาความรู้และรักษาผลประโยชน์ต่างๆ ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจึงเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเป็นอันดับแรก

ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องตัวแทนมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอมาเป็นอันดับหนึ่ง และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย มาศมะลิวัลย์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน: ศึกษากรณี บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี จากข้อความ “ให้ความสำคัญในเรื่องของจรรยาบรรณ เข้ารับการอบรม เพื่อการพัฒนาตนเอง ลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน” อาจมีสาเหตุมาจากปัจจุบันทุกคนหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองก็จะได้รับการยอมรับ

ด้านคุณลักษณะส่วนตัว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องตัวแทนมีความมุ่งมั่น ใฝ่ใจในบริการมาเป็นอันดับหนึ่ง และมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของคชบพ พชรโศภิษฐ์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า ในปัจจัยเกี่ยวกับการบริการของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ การเยี่ยมเยียนลูกค้าอยู่เสมอ และมีการวางแผนทางการเงินร่วมกับลูกค้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านจริยธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องที่ตัวแทนควรรักษาความลับของลูกค้าและบริษัทมาเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย มาตมะลิวัลย์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษารื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน: ศึกษากรณี บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี จากข้อความ “ให้ความสำคัญในเรื่องของจรรยาบรรณ เข้ารับการอบรม เพื่อการพัฒนาตนเอง ลูกค้าทุกคนมีความสำคัญเท่ากัน” อาจมีสาเหตุมาจากตัวแทนประกันชีวิตต้องมีการผ่านการสอบใบอนุญาตเบื้องต้น และผ่านการสอบจรรยาบรรณของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นระเบียบข้อบังคับปฏิบัติของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้ก็เพื่อความอยู่รอดและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร

ด้านอื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องตัวแทนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย มาตมะลิวัลย์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษารื่องตัวแทนประกันชีวิตในอุดมคติของประชาชน: ศึกษากรณี บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี จากข้อความ “ต้องมีการศึกษาระดับการศึกษาขั้นต่ำ ปวส. หรือ ปวท. แต่ถ้าเป็นระดับ ปริญญาตรีจะดีมาก” อาจมีสาเหตุมาจากการที่บริษัทต่างๆ พิจารณารับสมัครงานเข้าทำงานนั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะพิจารณาพนักงานที่มีการศึกษา มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะแก่ตัวแทนประกันชีวิต

ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน แนะนำให้มีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบห้องเรียนและรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ ความเข้าใจ เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ตลอดเวลา

ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย แนะนำให้หัวหน้าสายงานควรออกภาคสนามกับตัวแทนประกันชีวิตในช่วงแรก เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มทักษะด้านการขายให้กับตัวแทนที่ยังไม่มีประสบการณ์

ด้านคุณลักษณะส่วนตัว แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการจัดสรรเวลาตารางนัดหมายใหม่เพื่อให้สามารถเข้าหาได้ทั้งลูกค้าใหม่และบริการลูกค้าเก่าไปพร้อมๆ กัน อาจจะแบ่งเป็นสัดส่วน 50:50 หรือ 60:40 เป็นต้น

ด้านจริยธรรม แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตทุกคนปฏิบัติตามกฎจรรยาบรรณทุกข้อ โดยไม่มีการละเว้น

ด้านอื่นๆ แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือ และสามารถสอบใบอนุญาตด้านหลักทรัพย์หรือด้านอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับประกันชีวิต แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตมุ่งเน้นในปัจจัยหลักด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านอื่นๆ มากกว่า ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคได้ เนื่องจากมาจากกลุ่มที่เคยพูดคุยกับตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการประกันภายใน 1 ปีและคาดว่าจะทำประกันชีวิตในเร็วๆ นี้ ยังอยู่ในระหว่างการตัดสินใจทำประกันอยู่

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มเพศ แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตควรเตรียมความพร้อมในด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขายและด้านคุณลักษณะส่วนตัวเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการกับกลุ่มลูกค้าเพศหญิงได้

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มอายุ แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตควรจะศึกษาหาความรู้ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความต้องการและผลประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มอาชีพ แนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตไม่ควรแนะนำให้ลูกค้าสละกรรมธรรม์เดิมเพื่อทำฉบับใหม่เพียงเพราะผลประโยชน์ของตนเอง นอกจากจะผิดกฎจรรยาบรรณแล้ว ยังทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ด้วย

### ข้อเสนอแนะแก่บริษัท

ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ทางบริษัทอาจจะมีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ขึ้น ในเรื่องของแบบประกันต่างๆ ทั้งนี้ควรมีรายละเอียดในส่วนของการห้ามข้อบังคับต่างๆ หรือเงื่อนไขเฉพาะของแบบแผนนั้นๆ และควรจัดแบบทดสอบไว้ระหว่างแบบประกันทุกประเภท เพื่อเป็นการวัดและประเมินความรู้ของตัวแทนประกันชีวิตหลังเรียนจบ

ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขาย แนะนำให้บริษัทควรแรงจูงใจให้ตัวแทนมีการพัฒนาตนเอง โดยมีการตั้งรางวัลมาเชิญชวน เช่น ถ้าตัวแทนประกันชีวิตสามารถสอบใบอนุญาตด้านหลักทรัพย์ได้ จะมีรางวัลให้เป็นเงินจำนวน 1,000 บาท ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ตัวแทนไปสอบขอใบอนุญาตด้านหลักทรัพย์มากขึ้น และตัวแทนก็จะสามารถนำเสนอแบบประกันควบการลงทุนได้ ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่าย

ด้านคุณลักษณะส่วนตัว แนะนำให้บริษัทควรมีการจัดทำ KPI เพื่อดูผลการทำงานของแต่ละบุคคล แต่ละสาขางาน ให้ได้ผ่านเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด กลุ่มที่ทำได้ผ่านตามเป้าหมาย บริษัทจะจัดให้มีรางวัลและโบนัสสิ้นปีตามผลงาน

ด้านจริยธรรม แนะนำให้บริษัทควรประกาศบทลงโทษสำหรับผู้ทำผิดให้ชัดเจน เพื่อเป็นการบอกกล่าวไม่ให้ตัวแทนประกันชีวิตหรือหัวหน้างานละเลย และหากพบว่ามีการกระทำผิดเกิดขึ้น จะมีบทลงโทษ เช่น การพักสัญญาตัวแทน หรือการยกเลิกใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต เป็นต้น

ด้านอื่นๆ บริษัทส่วนใหญ่จะรับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการจัดตั้งวุฒิการศึกษาปริญญาตรีในการพิจารณาการคัดเลือกตัวแทนซึ่งจะสามารถพัฒนาต่อยอดการมีใบอนุญาตขายสินค้าที่มีความซับซ้อนได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับประกันชีวิต แนะนำให้บริษัทจัดคอร์สเรียนเพิ่มเติม เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีคุณลักษณะตัวแทนประกันชีวิตในด้านคุณลักษณะส่วนตัวและด้านอื่นๆ เพื่อสามารถเข้าพบกลุ่มที่เคยพูดคุยกับตัวแทนประกันเรื่องการประกันภายใน 1 ปีและคาดว่าจะทำประกันชีวิตในเร็วๆ นี้เพราะกลุ่มดังกล่าวมีสนใจมากกว่ากลุ่มที่ทำประกันชีวิตแล้ว

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มเพศ แนะนำให้บริษัทฝึกฝน พัฒนาศักยภาพในด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความรู้ความชำนาญ ทักษะด้านการขายและด้านคุณลักษณะส่วนตัวของตัวแทนประกันชีวิตเพื่อที่จะเข้าพบกับกลุ่มลูกค้าเพศหญิงได้

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มอายุ แนะนำให้บริษัทออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในหลายๆ ด้านได้ภายในผลิตภัณฑ์ตัวเดียว

ข้อเสนอแนะในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ากลุ่มอาชีพ แนะนำให้บริษัทบอกกล่าวถึงบทลงโทษจากการที่ตัวแทนแนะนำให้ลูกค้าสละกรรมธรรม์เดิมมาเพื่อทำสัญญาฉบับใหม่ เช่น ตัดค่าคอมมิชชั่นจากการทำสัญญาฉบับใหม่และพักสัญญาตัวแทน เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณสิทธิ์ รื่นรมย์. (2551). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกศล อนุสิม. (2553). *ตัวแทนประกันชีวิตคือใคร*. สืบค้นจาก <https://sungthip3.wordpress.com/2010/07/02/ตัวแทนประกันชีวิตคือใคร/>
- คชบท พัทธโสภณ. (2560). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*. สืบค้นจาก [file:///C:/Users/charm/Downloads/140837-Article%20Text-374188-1-10-20180817%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/charm/Downloads/140837-Article%20Text-374188-1-10-20180817%20(1).pdf)
- เจ้าหน้าที่เว็บไซต์. MDRT Thailand. (2561, 10 สิงหาคม) . สัมภาษณ์.
- ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2549). *ศิลปะการขาย*. กรุงเทพฯ: โอเชียน บุ๊ค มาร์ท.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสฮาร์แอนด์ดี.
- น้ำฝน เมืองสุข. (2557). *ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขายและศิลปะการขาย*. สืบค้นจาก <https://prezi.com/03tdz2oh4ndc/presentation/>
- บทบาทหน้าที่ของตัวแทน. (2559). สืบค้นจาก <http://www.wealthhatyai.com/agent/duty>
- วรเดช ปัญจรคง. (2548). *จรรยาบรรณ และศีลธรรมของตัวแทน*. สืบค้นจาก [http://www.easyinsurance4u.com/knowledge\\_2.asp](http://www.easyinsurance4u.com/knowledge_2.asp)
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2560). *ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2559 และแนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตไทยปี 2560*. สืบค้นจาก [www.tlaa.org/2012/enews\\_acti\\_de\\_rename.php?activities\\_pdf\\_id=147](http://www.tlaa.org/2012/enews_acti_de_rename.php?activities_pdf_id=147)
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2552). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต*. สืบค้นจาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85942/bth4.pdf>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสภา*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/>
- สุทธิชัย มาตมะลิขวัลย์. (2547). *ตัวแทนประกันชีวิตในยุคมคตติของประชาชน: ศึกษากรณีบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด จังหวัดชลบุรี*. (การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- MDRT คืออะไร. (2558). สืบค้นจาก <http://aiabizpartner.blogspot.com/2015/08/mdrt.html>