

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (purposive random sampling) จากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต และตำแหน่งงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

2.2.1 นโยบายการบริหารงานของบริษัท

2.2.2 สภาพการทำงาน

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้า

2.2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 29 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากตัวแทนประกันชีวิต ของ บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพลุดาหลวง อำเภอสัตตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 132 ฉบับ แล้วขอรับคืน ด้วยตนเอง เก็บในช่วงวันที่ 5 มิถุนายน ถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2553 โดยวิธีการเก็บแบบสะดวก ได้รับแบบสอบถามคืนมา 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.42 อายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 33.33 รองลงมาต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 26.52 สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.51 รองลงมา โสด ร้อยละ 26.52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ป.บัณฑิต ร้อยละ 40.91 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.52 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 34.85 รองลงมา 40,001 – 55,000 บาท ร้อยละ 23.48 ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต 4 – 6 ปี ร้อยละ 37.12 รองลงมา 1 – 3 ปี ร้อยละ 28.03 ตำแหน่งงาน ตัวแทนแบบบางเวลา ร้อยละ 65.91

2. วิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63 - 4.14$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ
2. นโยบายการบริหารงานของบริษัทมีความชัดเจน
3. ระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิงอายุต่ำกว่า 25 ปี และมากกว่า 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ป.บัณฑิต และปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต 1 – 3 ปี 4 - 6 ปี และมากกว่า 6 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันแบบบางเวลา

ด้านสภาพการทำงาน

ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78 - 4.07$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัย
2. บรรยากาศที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุ 25 – 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต 4 - 6 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันแบบเต็มเวลา

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) จำนวน 1 รายการ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25 – 35 ปี สถานภาพโสด และสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต 4 - 6 ปี

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58 - 4.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ตำแหน่งและผลงานสามารถโอนให้กับทายาทตามกฎหมายได้
 2. บริษัทจัดการอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตัวแทนอยู่เสมอ
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจ

ประกันชีวิต 4 - 6 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันแบบบางเวลา

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแทนประกันชีวิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59 - 4.47$) ทุกรายการ คือ

1. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
3. สวัสดิการต่างๆ ของตัวแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม
4. กิจกรรมสันทนาการของบริษัทที่จัดให้กับตัวแทนมีความเหมาะสม
5. ระยะเวลาและรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน มีความเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี และ 36 - 45 ปี สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกทาง ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตน้อยกว่า 1 ปี และ 1 - 3 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันแบบบางเวลา

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และตัวแทนประกันชีวิตที่มี อายุ และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต ต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน

2. ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน

2. สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน

3. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน

2. สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน

3. ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน

2. สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน

3. ระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

5. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน

2. ระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน
2. ความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. นโยบายการบริหารงานของบริษัทที่มีความชัดเจน
2. สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน
3. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่ยอมรับ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านสภาพการทำงาน

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. บรรยากาศที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บรรยากาศที่ ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. บรรยากาศที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีระบบ สารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัย

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. พนักงานประจำสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. สำนักงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้บริหารและตัวแทน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงาน

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงาน
2. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต
3. มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต ผู้บริหาร และทีมงาน
4. สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต ผู้บริหาร และทีมงาน
2. สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต ผู้บริหาร และทีมงาน
2. ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและทีมงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต

2. สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้ประกอบการ และทีมงาน
2. สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ ด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต

3. ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและทีมงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงาน
2. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต ผู้บริหาร และทีมงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต
2. สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ ด้านการให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงาน
2. มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต
3. มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้าผู้ประกอบการชีวิต ผู้บริหาร และทีมงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความมั่นคงในการทำงานกับบริษัท
2. รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความสามารถในการขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ

1. มีความมั่นคงในการทำงานกับบริษัท
2. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท
4. บริษัทจัดการอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตัวแทนอยู่เสมอ
5. ตำแหน่งและผลงานสามารถโอนให้กับทายาทตามกฎหมายได้
6. มีความสามารถในการขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความมั่นคงในการทำงานกับบริษัท
2. รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท
3. ตำแหน่งและผลงานสามารถโอนให้กับทายาทตามกฎหมายได้
4. มีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ
5. มีความสามารถในการขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. รู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท
3. บริษัทจัดการอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของตัวแทนอยู่เสมอ

4. มีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ
5. มีความสามารถในการขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 6 รายการ คือ

1. มีความมั่นคงในการทำงานกับบริษัท
2. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. บริษัทจัดการอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของตัวแทน อยู่เสมอ
4. ตำแหน่งและผลงานสามารถโอนให้กับทายาทตามกฎหมายได้
5. มีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ
6. มีความสามารถในการขยายตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สวัสดิการต่าง ๆ ของตัวแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม
2. กิจกรรมสันทนาการของบริษัทที่จัดให้กับตัวแทนมีความเหมาะสม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม
3. ระยะเวลาและรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน มีความเหมาะสม
4. สวัสดิการต่างๆ ของตัวแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม
5. กิจกรรมสันทนาการของบริษัทที่จัดให้กับตัวแทนมีความเหมาะสม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ระบบการเลื่อนตำแหน่งของตัวแทนมีความยุติธรรม
2. ผลตอบแทนของตัวแทนมีความยุติธรรม

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี. จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุตาหลวง จังหวัดชลบุรี ได้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.42 อายุ 25 – 35 ปี ร้อยละ 33.33 สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.51 ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ป.บัณฑิต ร้อยละ 40.91 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 34.85 ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต 4 – 6 ปี ร้อยละ 37.12 ตำแหน่งงานเป็นแบบ ตัวแทนแบบบางเวลา ร้อยละ 65.91

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อรุณา อลิอันซ์ ซี.พี.จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุดาหลวง จังหวัดชลบุรี ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริการ ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจต่อความสำเร็จต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัท ซึ่งทางบริษัทมีนโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน มีระบบการทำงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และตัวแทนประกันชีวิตมีความเชื่อมั่นต่อตัวผู้บริหารของบริษัท โดยมีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน

ด้านสภาพการทำงาน ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจต่อความสำเร็จต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยทางบริษัทมีระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตใช้สำหรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในสถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ตัวแทนสามารถหาข้อมูลต่างๆ จากพนักงานประจำสำนักงาน โดยสามารถให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ข้อเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและตัวแทนเป็นอย่างดี

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชมของลูกค้า ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในด้านการให้บริการหลังการขายเป็นอย่างดี โดยผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและทีมงาน ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตและทีมงานมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน และตัวแทนยังสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจต่อความสำเร็จต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคง ซึ่งผลงานที่ได้ทำมาสามารถโอนให้กับทายาทตามกฎหมายได้ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรู้สึกภาคภูมิใจและมีความผูกพันกับบริษัท ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีแรงจูงใจ โดยพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ สามารถขยาย

ตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทางบริษัทมีการจัดอบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตัวแทนอยู่เสมอ และมีการจัดการแข่งขันการสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้ตัวแทนประกันชีวิตตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแทนประกันชีวิตมี แรงจูงใจต่อความสำเร็จต่อการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยมีระบบการเลื่อนตำแหน่ง และ ผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม พร้อมทั้งระยะเวลาและรูปแบบในการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ที่ตัวแทนได้รับมีความเหมาะสม และทางบริษัทมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนการ ให้กับตัวแทนประกันชีวิตอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทน ประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแทนประกันชีวิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และตัวแทนประกันชีวิตที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจ ประกันชีวิต ต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสภาพการทำงาน ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความ คิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตัวแทนประกันชีวิต ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คมขลัฐ สมบูรณ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี มีสถานภาพการสมรส และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุรีย์พร สุขแสง (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก การกระจายค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และพนักงานขายประกันที่มีอายุ ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานขายประกันที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานขายประกันที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่

ต้องการให้มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและแน่นอน ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และทีมงาน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ อย่างเพียงพอ เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงาน พนักงานประจำที่ประจำอยู่ในสำนักงาน สามารถตอบปัญหา ข้อเสนอแนะ และให้คำแนะนำการปฏิบัติแก่ตัวแทนประกันชีวิตได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ภายในสำนักงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยในที่ดี และสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ ลักษณะของงานที่ทำ ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี ซึ่งสมาชิก (2549) ได้กล่าวถึง การปฏิบัติงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับมูลเหตุจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้คนทำงาน ผลงานจะดีหรือไม่ดีไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบ กฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ ในการทำงาน เศรษฐกิจเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว รายจ่ายของครอบครัวมีผลต่อการทำงาน ฐานะทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของงาน สังคม ตำแหน่งงาน หน้าที่การงานของแต่ละคน ได้รับการยอมรับจากสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีเจตคติต่องาน ความรู้สึคว่างานนั้นเป็นสิ่งที่มีความค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนและสังคม บุคคลนั้นย่อมจะรักงาน นอกจากนี้ความถนัด ความสนใจ ความเอาใจใส่ ก็มีผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ความมีอิสระในการทำงานสามารถใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ได้เต็มที่ โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงานเป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานทำให้มีความสุขในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซี.พี.จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลุตาหลวง จังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจของตัวแทนประกันชีวิตสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท เนื่องจากบริษัทมีภาพพจน์และชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และมีนโยบายการบริหารงานที่มีความชัดเจน บริษัทจึงควรมีนโยบายการสร้างแรงจูงใจในการรณรงค์กรให้ต่อเนื่อง สามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ แต่ต้องอยู่บนหลักของความเป็นไปได้ จะทำให้ตัวแทนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ถือเป็นนโยบายที่สามารถสร้างแรงจูงใจ ช่วยกระตุ้นให้ตัวแทนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานประจำสำนักงานควรถูกให้คำแนะนำ และสามารถตอบข้อซักถามให้กับตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ควรมีความเพียงพอเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น และผู้บริหารควรมองถึงสภาพการทำงานภายในของตัวแทนด้วยว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เช่น ความเครียดและความกดดันจากการทำงาน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตัวแทนประกันชีวิตควรมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงาน มีบุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือ และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญ เพราะผู้ประกอบการอาชีพจะต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องเงินเป็นส่วนใหญ่ หากผู้ประกอบการไม่มีความซื่อสัตย์ นำเงินของผู้เอาประกันไปใช้ส่วนตัว โดยไม่นำส่งบริษัทผู้เอาประกันก็จะเกิดความเสียหาย และผู้บริหารควรมองถึงผลงานของตัวแทนประกันชีวิตและทีมงาน ควรที่จะเปิดโอกาสให้ตัวแทนสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ควรมีการจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ในด้านจรรยาบรรณให้ตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อตนเอง และบริษัท และต่อเพื่อนร่วมอาชีพ และควรมีการฝึกอบรมด้านเทคนิคการขาย และเทคนิคการจูงใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต และควรนำตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ และมีรายได้จากการขายประกันที่แน่นอนมาเล่าเรื่องราวและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท มาสร้างจุดขายและกระตุ้นให้ตัวแทนมีกำลังใจในการทำงาน

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการกำหนดเกณฑ์ผลตอบแทนที่เอื้อประโยชน์ให้กับตัวแทนประกันชีวิตที่ทำงานในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำเป็นอาชีพเสริมและกลุ่มที่เป็นตัวแทนใหม่ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และควรให้รางวัลในการสร้างผลงานขายกับตัวแทน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนและผู้บริหารตัวแทน เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ในด้านต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อรองรับผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของตัวแทนประกันชีวิตในบริษัทอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสำรวจความคิดเห็นของตัวแทนที่เข้ามาทำงานเป็นอาชีพเสริม ในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานด้วย

4. ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น พื้นฐานการประกอบอาชีพเดิม ว่ามีผลต่อการเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือไม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี