

ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงาน

ตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด

Work Efficiency of Life Insurance Agents in AIA Insurance Company

ศิริภรณ์ พุทธรักษ์ , ชนินทร์ วิชชุตา, สุขจิตต์ ณ นคร และ ¹อนิรุติ ผ่องแผ้ว

Siriphon Phuttarak, Chanin Vijchulata, Sukajit Na Nakorn and ¹Aniruth Phongpaew

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute, Thailand.

¹Corresponding Author Email: aniruthpp@hotmail.com

Received April 28, 2020; Revised May 10, 2020 Accepted June 28, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิต ในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .899 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1) ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า และด้านความก้าวหน้า

2) ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านทักษะการขายมี

ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางด้านความรู้เฉพาะในสายอาชีพชีพ และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์; ตัวแทนประกันชีวิต

ABSTRACT

The topic of this survey research was to study the characteristics of life insurance agents, supporting factors, and the work efficiency of life insurance agents in AIA Insurance Company The sample used for this research was 226 life insurance agents in AIA Insurance Company Thong Thani Branch, Bangkok. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze the data were Frequency, Percentage, Average Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way ANOVA f-test, and the Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results revealed the following:

1) The work efficiency of life insurance agents in AIA Insurance Company had overall scores in the “Strongly Agree” level including Job Related Knowledge, Practical Job Skills, Ability to Create and Expand Customer Base, and Advancement.

2) Work efficiency of life insurance agents in AIA Insurance Company was different for Agents with different gender, age, education level, monthly salary and job experience, at the 0.05 level of statistical significance.

3) Work efficiency of life insurance agents in AIA Insurance Company had a high level positive correlation with overall supporting factors, a low level positive correlation with Job Specific Knowledge and Motivational Skills, an average level positive correlation with Marketing Skills

Keywords: Work Efficiency; Life Insurance Agents

บทนำ

การเลือกประกอบอาชีพจึงมีความสำคัญต่อ มนุษย์เป็นอันมากในสังคม อาชีพแต่ละอาชีพก็มีความแตกต่างกันมาก บางอาชีพก็เหมาะกับบุคลิกลักษณะของคนหนึ่งแต่อาจจะไม่สอดคล้องกับของอีกคนหนึ่ง จึงมีความสำคัญมากคนที่เลือกประกอบอาชีพที่เหมาะสมกับตน จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และยังมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมกับตนเองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและเนื่องจากคนเราต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการศึกษา เป็นเวลาช้านานถึงหนึ่งในสามของชีวิต การที่

จะต้องอดทนต่ออาชีพของตน เป็นระยะเวลาอันแสนนานจะทำให้ชีวิตขาดความสุข การประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับบุคลิกภาพ ความสนใจและความถนัดนอกจาก จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพน้อยแล้วยังเป็นการทรมานชีวิตอย่างหนึ่งอีกด้วย เกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงานก็จะเป็นต้องหางานใหม่ที่น่าสนใจและถูกใจกว่า จึงต้องเปลี่ยนงานบ่อยไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะถูกใจ ผลเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมดมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคคล เศรษฐกิจของครอบครัว และของประเทศชาติเป็นส่วนรวมอีกด้วย การเลือกประกอบอาชีพเป็น กระบวนการที่สลับซับซ้อน ซึ่งบุคคลที่จะตัดสินใจเลือกอาชีพ จะต้องรู้จักตนเองในด้านความ สนใจ ความสามารถและความถนัดเป็นอย่างดี ผู้เลือกอาชีพจะต้องรู้จักโลกของงาน คือ รู้จักอาชีพโดยละเอียดหลายอาชีพจึงมี จำเป็นต้องบริการแนะแนวอาชีพ เพื่อช่วยเหลือบุคคลให้สามารถเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ สามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเอง และ สังคม (มารุต คิรีคันธะมาต, 2559)

ตัวแปรหนึ่งที่ทำให้มนุษย์เรามีความพึงพอใจในชีวิตได้นั้นคือเรื่องของอาชีพการงาน หากมนุษย์ประสบความสำเร็จในอาชีพมีความพึงพอใจในงานที่ทำย่อมทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจในชีวิต เพราะอาชีพการงานเป็นเรื่องที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้ดำเนินไปได้ มนุษย์เราทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพที่ตนได้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจลงไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลแห่งความสำเร็จในรูปของชื่อเสียง เกียรติยศ หน้าที่การงาน รายได้ ผลกำไร รวมทั้ง ความสุขความพึงพอใจในชีวิต

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

จะจ่ายชดเชยให้แก่ผู้ประกอบการราย หรือผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้ประกอบการรายมีการเสียชีวิต และอาจมีความคุ้มครองอื่น ๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุและสูญเสียอวัยวะ การประกันกรณีทุพพลภาพ หรือการประกันภัยสุขภาพ ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย จำนวน 24 บริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ, 2562)

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพงานขายประเภทหนึ่งที่มีความแตกต่างจากพนักงานขายประเภทอื่น ๆ เพราะพนักงานขายส่วนใหญ่จะมีสินค้าหรือบริการที่สามารถจับต้องได้มาเสนอขายแก่ลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีสินค้าจับต้องได้ไปเสนอขายกับลูกค้า การขายประกันชีวิตเป็นการขายโครงการในอนาคตและสินค้าในธุรกิจประกันชีวิตหรือที่เรียกว่า “กรมธรรม์ประกันชีวิต” เป็นลักษณะสินค้าที่ผู้ซื้อไม่ได้เป็นผู้ใช้และไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ แต่ผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงกลับเป็นบุคคลอื่น ๆ ตามที่ผู้ซื้อระบุในแต่ละกรมธรรม์ ถึงแม้การประกอบธุรกิจนี้จะไม่มีความเสี่ยงเพื่อใช้ในการเสนอขายแก่ลูกค้า แต่มีข้อเสนอและการทำสัญญา ซึ่งก็มีคนเป็นจำนวนมากเริ่มสนใจและหันมาประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะรายได้ของตัวแทนประกันชีวิตเป็นรายได้ที่ต่อเนื่อง (ขึ้นอยู่กับสัญญาของแต่ละบริษัท) ตัวแทนประกันชีวิตจะมีรายได้จากการแนะนำให้คน ๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 จนครบสัญญากรมธรรม์ฉบับหนึ่ง และเป็นอาชีพที่มีอิสระในการทำงาน และสามารถทำงานประจำหรืองานพิเศษอื่นได้ การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีอิสระในการทำงานเป็นอย่างมาก และเป็นอาชีพที่ฝึกฝนบุคคลธรรมดาให้เป็นบุคคลที่รอบรู้ในแทบทุกเรื่อง เพราะเป็นอาชีพที่มีโอกาสพบปะผู้คนในทุกระดับและหลากหลายอาชีพในสังคม

จากการทำหน้าที่ตัวแทนประกันให้บริการด้านการเงิน และการลงทุน การประกันชีวิตและสินเชื่อต่าง ๆ แก่ลูกค้า เป็นอาชีพอิสระในการทำงานอย่างมากและต้องรอบรู้ในแทบทุกเรื่อง ในการศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพอิสระที่มีรายได้มั่นคง และมีความรู้ความก้าวหน้าในอาชีพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ปัจจัยสนับสนุนและผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร กับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุน และความสามารถในการจูงใจ กับ ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ตัวแทนประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตจะมีการแต่งตั้งผู้ที่ทำหน้าที่ แทนบริษัทในการเป็นตัวกลางระหว่าง ลูกค้า และบริษัท ซึ่งเรียกว่า “ ตัวแทนประกันชีวิต ” ซึ่งเปรียบเสมือนภาพพจน์ของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต จึงต้องรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง อีกทั้งต้องเป็นผู้ที่ยึดมั่นใน จรรยาบรรณวิชาชีพของตนเองด้วย อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มิใช่เป็นเพียงอาชีพเพื่อหวังผลตอบแทนเท่านั้น แต่จะเป็นผู้ที่เผยแพร่ความรู้ และความจำเป็นของการซื้อประกันชีวิต ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับบุคคลทั้งหลาย อาชีพ ตัวแทน จึงเป็นอาชีพที่ต้องเสียสละ ทุ่มเท และมุ่งหวังให้ทุกคนมีหลักประกันเพื่อความแน่นอนของชีวิต

หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

ในการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ต้องเกี่ยวข้องและมีความรับผิดชอบ อยู่ 5 ประการ คือ (เวทาคัดใหญ่คอตคอม, 2562)

1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ลูกค้า คือ “ผู้สร้างรายได้ให้กับตัวแทนประกันชีวิต” และสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากตัวแทนประกันชีวิต ก็คือ “บริการที่ดีและเชื่อถือได้” ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิตต่อลูกค้า นั้น ต้องคิดในแง่ของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ใช่คิดในแง่ของตัวเอง เพราะลูกค้าไม่ได้ซื้อ กรรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างเดียว แต่เขาได้ “ซื้อความพอใจจาก ตัวแทนด้วย”

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม งานของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะ กับลูกค้า เท่านั้น แต่ผลจากการประกันชีวิตยังได้แผ่ขยายไปถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และสังคมอันเป็นส่วนรวมด้วย

3. ความรับผิดชอบต่อบริษัท สิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องคำนึงถึงและรับผิดชอบต่อบริษัท อันเป็นสถาบันที่ประกอบอาชีพอยู่ และในฐานะที่งานของตัวแทนประกันชีวิต มีส่วนสำคัญต่อบทบาท ของบริษัทประกันชีวิต จึงสามารถกล่าวได้อย่างเต็มปากว่า “ตราบใดที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความ รับผิดชอบต่อบริษัทประกันสูง บริษัทประกันชีวิตก็จะมีแต่ความ เจริญก้าวหน้า ประชาชนและสังคมก็ จะได้รับผลประโยชน์จากสถาบันประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว”

4. ความรับผิดชอบต่ออาชีพ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพอิสระ มีลักษณะ การทำงาน แบบเป็นนายของตนเอง ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับตัวแทนประกันชีวิตทุกคน ที่จะต้องมี ความรับผิดชอบต่ออาชีพสูงเช่นเดียวกับอาชีพอิสระอื่น ๆ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

ทฤษฎีของ Walton (1973) ให้ความเห็นว่า พนักงานทุกคนต่างมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้น ไม่ใช่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. ด้านการนำความรู้มาใช้โดยเมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วต่างต้องการที่จะนำความรู้ เหล่านั้นมาใช้งานให้เกิดประโยชน์และเพิ่มพูน ทักษะของตน
3. ด้านการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อแสดงถึงการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับ ของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลอื่นในสังคม
4. ด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นและมั่นคง ที่มีเหมาะสมกับตำแหน่งงานและภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) ได้เสนอองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพว่า สามารถ พิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน

1. ด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวม พฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ซึ่งมาจากแนวคิดการรับรู้ในอาชีพ ของตนเอง (Occupational Self-concept) โดยพบว่าการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาท การทำงานของตนเอง เช่น รับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงาน ได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บริหารระดับสูง ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ทำ มี ความสามารถในการบริหารงาน ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ ภายในจิตใจของตนเองว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน อย่างจริงใจ ผู้บริหารระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้รับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพเต็มใจช่วยเหลืออย่างจริงใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็น อย่างดี

3. ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้จากภายนอกที่ได้รับ ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถและ ประสิทธิภาพในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่ เพียงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้

4. ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็นการรับรู้ ภายนอกเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเกิดจากสะสมอายุงานและการทำงานในตำแหน่ง นั้น ๆ ตามที่องค์การเป็นผู้กำหนด โดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีจนประสบความสำเร็จใน หน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับ จึงจะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเรื่องความสำเร็จในอาชีพ

Gattiker & Larwood (1986) ได้อธิบาย ไว้ว่าความสำเร็จในอาชีพ (Career Success) คือการรับรู้ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของตน ซึ่งมี องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ 4

ด้าน คือ 1)ด้านบทบาทการทำงาน 2)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3)ด้านการเงิน4)ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง มีการศึกษา เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสำเร็จใน อาชีพ ของพนักงานขององค์การข้ามชาติแห่งหนึ่งที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไฟฟ้าโดยมี สาขาในประเทศไทย พบว่าการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพที่สูง ย่อมมีผลให้สุขภาวะทางจิตของพนักงาน โดยรวมสูง

คุณสมบัติของพนักงานขายที่ประสบผลสำเร็จ

Jackson & Hisrich (1996, pp.287–290) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานขายที่จะประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้

1.คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของพนักงานขายที่ประสบผลสำเร็จ บุคลิกภาพดังกล่าวได้แก่ การมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) ความฉลาด (Intelligence) การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) การรู้จักปรับตัว (Adaptability) มีแรงจูงใจในตนเอง (Self motivated) มีความอดทน (Persistent) มีท่าทางสง่างาม (Personable) และไว้วางใจได้ (Dependable)

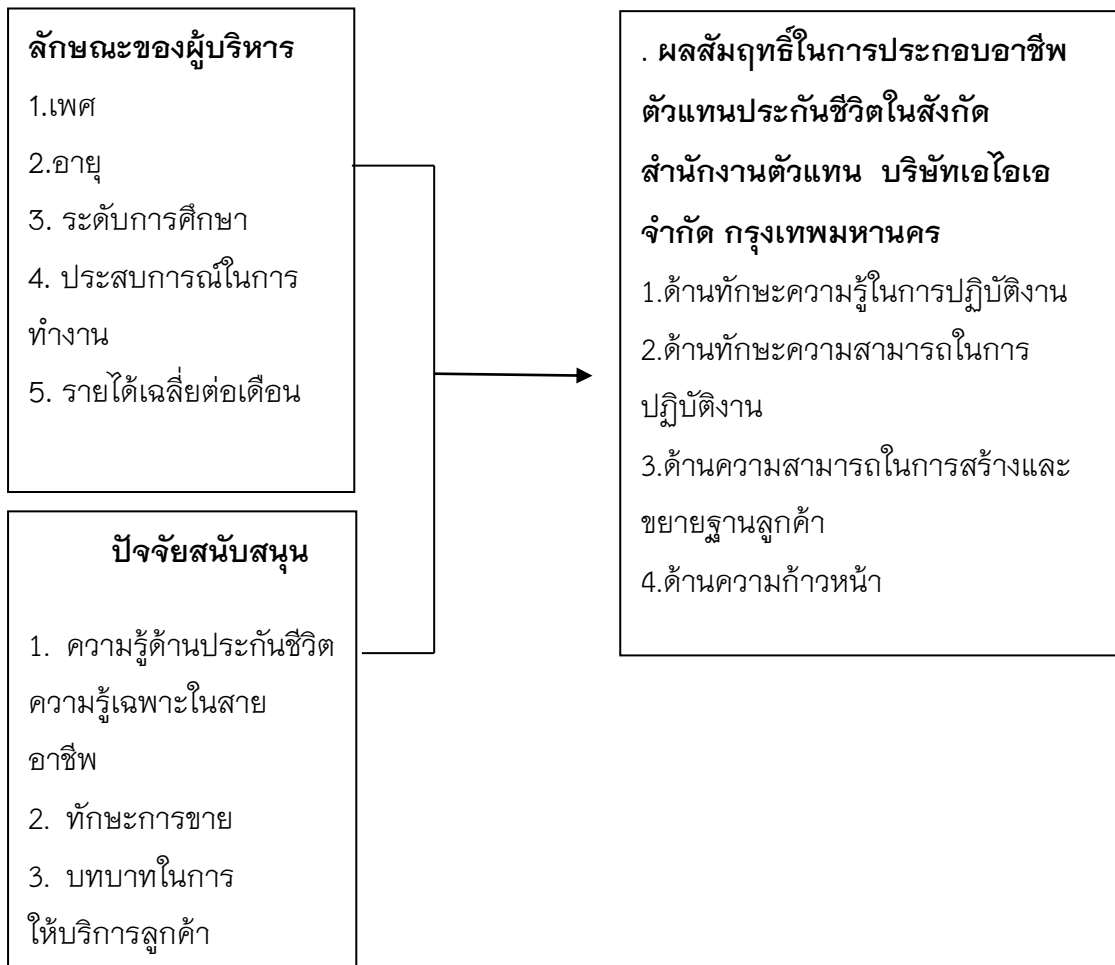
2. คุณสมบัติด้านศิลปะการขาย พนักงานขายควรมีความรู้พื้นฐานในด้านศิลปะการขายและต้องพัฒนาทักษะอื่น ๆ ที่ช่วยในการขาย เช่น ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะด้านการจัดการ (Organization Skill) และทักษะด้านการบริหารเวลา (Time Management Skill)

3.คุณสมบัติด้านความรู้ มีความรู้ในตัวสินค้า (Product Knowledge) ความรู้ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Customer Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง (Knowledge of The Competitor) และความรู้เกี่ยวกับบริษัท (Knowledge of Company)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 520 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการเปรียบเทียบจำนวนประชากรจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 5% ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 226 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงจาก ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กร ระดับตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ภายใต้แนวคิด ทฤษฎีประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ รูปแบบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ความรู้ด้านประกันชีวิต ความรู้เฉพาะในสายอาชีพ ทักษะการขาย บทบาทในการให้บริการลูกค้า และความสามารถในการจูงใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแบบ ลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีผู้ช่วยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารองค์กรระดับตัวแทนประกันชีวิต ที่เข้าร่วมสัมมนาประจำปีเมื่อเดือนเมษายน 2562 พร้อมคำอธิบายวิธีการกรอกข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม นำมาเข้ารหัสตามเกณฑ์ที่กำหนด และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลข้อมูล ด้วยค่าสถิติมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการนำข้อมูลสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.) และนำเสนอในรูปของตารางและความเรียง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าสถิติ t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) โดยด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76, 4.69, 4.70$ และ 4.70 ตามลำดับ) ด้านปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) โดยด้านความรู้ด้านประกันชีวิตด้านความรู้เฉพาะในสายวิชาชีพด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้าความสามารถในการจูงใจ และด้านความสามารถในการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70, 4.65, 4.63, 4.73$ และ 4.71 ตามลำดับ)

2. ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบผลการณ์ในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุน และความสามารถในการจูงใจ กับ ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง($r=.763$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร($r=.777$) ด้านทักษะการขายมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง($r=.569$)ด้านความรู้เฉพาะในสายอาชีพ และด้านความสามารถในการจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ($r=.424, r=.336$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความรู้ด้านประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ($r=.0.004$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งในด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า ผลการศึกษาแสดงว่า ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญกับบทบาทในการให้บริการลูกค้า และผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญกับความรู้ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ความก้าวหน้า และความสามารถในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิณณวัตร เตชะพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตควรมีคุณสมบัติดังนี้ มีความรู้ด้านประกันชีวิต มีการฝึกทักษะการเสนอขายมีความกล้าหาญ ความคิดสร้างสรรค์ มองการณ์ไกล วางแผนงาน มีความเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ รู้จักกาลเทศะ สามารถสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม รับผิดชอบลูกค้า มีทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ศึกษาความรู้รอบตัว มีความรับผิดชอบลูกค้า

ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงานย่อมได้รับการฝึกอบรมและมีทักษะการขายที่ดี และผู้ที่มีการศึกษาสูงจะสามารถคิดวิเคราะห์ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า และผู้ที่มีความขยันอดทน จะมีรายได้สูงและมีความมั่นคงมีความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของภณธิรา นรเศรษฐกร (2560) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะจิตวิทยาเชิงบวก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลงานการขายประกันชีวิตของพนักงานสาขา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษพบว่า อายุ อายุงาน มีความสัมพันธ์กับผลงานการขายประกันชีวิตของพนักงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิณณวัตร เตชะพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพขายประกันแตกต่างกัน

ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในระดับสูง ($r=.763$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยด้านความรู้ด้านประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตด้านความรู้เฉพาะในสายอาชีพชีพ และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำ ($r=.424$, $r=.336$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01และด้านทักษะการขายมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด

สาขา กรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Harris & Ogbonna (2006, pp.44) เรื่องความสำเร็จในอาชีพที่ว่าความสำเร็จในอาชีพ คือ ความจริงที่เกิดขึ้น หรือการรับรู้ของตัวบุคคลในความสำเร็จที่ได้รับมาจากผลของประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลและแนวคิดของกรองกาญจน์ ด้านรัตน์ (2557, หน้า.41) เรื่องความสำเร็จในอาชีพ ที่ว่า การที่บุคคลรับรู้ความสำเร็จของตนเองในด้านหน้าที่การงาน โดยพิจารณาจากการได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง งาน การขึ้นเงินเดือน การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร รวมไปถึงการที่บุคคลได้ทำงานที่มีความหลากหลาย สามารถมีส่วนร่วมในงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระในการทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำและสอดคล้องกับแนวคิดของ Jackson & Hisrich (1996, pp.287-290) เรื่องคุณสมบัติของพนักงานขายที่ ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของพนักงานขายที่ ประสบผลสำเร็จ บุคลิกภาพดังกล่าวได้แก่ การมีวินัยในตนเองความฉลาด การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น การรู้จักปรับตัวมีแรงจูงใจในตนเอง มีความอดทน มีท่าทางสง่างาม (Personable) และไว้วางใจได้ ด้านคุณสมบัติด้านศิลปะการขาย พนักงานขายควรมีความรู้พื้นฐานในด้านศิลปะการขายและต้องพัฒนาทักษะอื่น ๆ ที่ช่วยในการขาย เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านการวิเคราะห์ทักษะด้านการจัดการ และทักษะด้านการบริหารเวลา และคุณสมบัติด้านความรู้ มีความรู้ในตัวสินค้า ความรู้ความเข้าใจในตัวลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับคู่แข่ง และความรู้เกี่ยวกับบริษัท

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ปัจจัยสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ข้อค้นพบจะนำไปสู่ข้อมูลในการวางแผน การกำหนดนโยบายทางการบริหารในธุรกิจประกันชีวิต ที่เป็นประโยชน์ต่อไป

สรุป

ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ด้านปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความรู้ด้านประกันชีวิตด้านความรู้เฉพาะในสายวิชาชีพด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้า ความสามารถในการจูงใจ และด้านความสามารถในการจูงใจ มี

ค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และ ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด สาขา กรุงเทพมหานคร ในระดับสูงเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ตัวแทนประกันชีวิต ควรเข้าอบรมความรู้ของสำนักงานและของบริษัทและเข้าสัมมนาทุกครั้ง
2. ด้านทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ตัวแทนประกันชีวิต ควรนำความรู้ด้านทักษะการขายมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้อประกัน
3. ด้านทักษะในสายอาชีพตัวแทนประกันชีวิตตัวแทนประกันชีวิต ควรเข้าฝึกอบรมเทคนิคการวางแผนทางการเงิน การลงทุน เพื่อสามารถนำไปช่วยลูกค้าและเป็นที่ปรึกษาได้
4. ด้านความก้าวหน้าตัวแทนประกันชีวิตควรความผูกพันในงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งกับตนเอง และสร้างความผูกพันต่อองค์กร ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า ขยันอดทน ซึ่งจะทำได้รายได้สูง และมีความมั่นคง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในเขตอื่นเพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาได้ครบถ้วน เพื่อให้ได้แนวทางการการปฏิบัติงานด้านประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาความรู้และการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ เพื่อได้แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านประกันชีวิตให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเองและองค์กรอย่างครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

กรองกาญจน์ ด่านรัตน์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่มชายรักชาย ที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (2562). *ตัวแทน/นายหน้าประกันภัย*.

สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563 จาก: <https://www.oic.or.th/th/education/broker>.

จิณณวัตร เตชะพันธ์. (2557). *แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ*
กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ภณธิรา นรเศรษฐกร. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะจิตวิทยาเชิงบวก แรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ กับผลงานการขายประกันชีวิต ของพนักงานสาขานาครพาณิชย์แห่งหนึ่ง*
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มารุต ศิริคันทะมาต. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจในการเลือกงาน
ของบุคคลในเขตบางแค* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสยาม.

บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2561). *ข้อมูลทางการเงิน* สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563 จาก
<https://www.aia.co.th/th/about-aia/financial-highlights.html>

เวทหาดใหญ่คอตคอม. (2562). *บทบาทหน้าที่ของตัวแทน*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563 จาก
<http://www.wealthhatyai.com/agent/duty>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ. (2562). *รายชื่อบริษัท*. สืบค้น 5
พฤษภาคม 2563 จาก <https://www.oic.or.th/th/industry>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2561). *ผู้ประกอบการวิชาชีพ* สืบค้น 5
พฤษภาคม 2563 จาก <https://www.sec.or.th/TH>

Gattiker, U.E., Larwood, L. (1986). Subjective career success: A study of managers and support
personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1, 78–94.

Harris, L.C. & Ogbonna, E. (2006). Service Sabotage: A Study of Antecedents and Consequences.
Journal of the Academy of Marketing Science, 34, 543–558.

Jackson R. W.; & R. D. Hisrich. (1996). *Sales and sales management*. New Jersey: Prentice–Hall.

Walton, Richard E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*. *Sloan Management. Review*, 4(7),
20–23.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.