

ประสิทธิภาพในการให้บริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกัน
ของตัวแทนประกันชีวิตในเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร*

THE EFFICIENCY OF LIFE INSURANCE SERVICES INSURED TO LIFE
INSURANCE AGENTS IN YANNAWA DISTRICT, BANGKOK

รวิ ศรีสโมสร

Ravi Srisamosorn

ชนินทร์ วิจุลตา

Chanin Vijchulata

พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ

Pichai Latthasaksiri

ศิริกัญญา ท่ามารุ่งเรือง

Sirikanya Thammarungrueng

สถาบันรัชต์ภาคย์, ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-Mail: pornpen12345@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนตัวแทนประกันชีวิต 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนตัวแทนประกันชีวิตกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น 0.886 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการให้บริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 2) ตัวแทน

* Received 21 December 2022; Revised 9 March 2023; Accepted 9 April 2023



ประกันชีวิตที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการบริการ
ประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0,05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ตัวแทนประกันชีวิต, กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research objective was to study the efficiency of providing life insurance services to the insured of the life insurance agents and to compare the efficiency of life insurance services to the insured of the life insurance agents in Yan Nawa District, Bangkok . The sample was 385 life insurance agents using questionnaires as a tool to collect data. The alpha coefficient was 0.886. The statistics used in the data analysis were mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA. The analysis research resulted in the highest average in efficiency of life insurance services to the insured's agents in Yan Nawa District, Bangkok. Life insurance agents with different gender, age, marital status, and years of service in organizations had different efficiency in providing life insurance services of the insurance agents in Yan Nawa District, Bangkok at level of significance 0.05

Keywords: Efficiency, Insurance Agents, Bangkok

บทนำ

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ การทำประกันชีวิตเป็นเครื่องมือช่วยสร้างหลักประกันเพื่อบรรเทาความเสียหายทางการเงินจากความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ให้กับบุคคล ครอบครัวและภาคธุรกิจ รวมทั้งช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านสวัสดิการอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้การทำประกันชีวิตยังเป็นการระดมเงินออมจากภาคครัวเรือน ภายในประเทศ เป็นแหล่งเงินออมระยะยาวที่สามารถนำมาจัดสรรการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนา สังคมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมในทุก ๆ ด้าน ทั้งใน ปัจจุบันและในอนาคต ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้ใดจะกระทำการเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยต้องได้รับ ใบอนุญาตจากนายทะเบียน กล่าวคือจะผ่านการสอบ



ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยและผ่าน การอบรมหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนด (คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2561)

การให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นผู้ที่บริษัทประกันชีวิตมอบหมายให้ทำการชักชวนให้ บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ตัวแทนเหล่านี้จึงเป็นผู้ให้บริการที่ใกล้ชิดกับผู้เอาประกันภัยมากที่สุดและมีหน้าที่คอยให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้เอาประกันภัย เริ่มตั้งแต่การแนะนำการกรอกข้อความใน ใบคำขอเอาประกันภัย การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย การเก็บเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ในแต่ละงวด รวมถึงการให้คำแนะนำต่าง ๆ ให้ผู้ประกันภัยปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย การดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการให้บริการในด้านอื่น ๆ ด้วยหรือถ้าหากผู้เอาประกันภัยมีปัญหาหรือสงสัยประการใดเกี่ยวกับกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้ก็สามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำกับตัวแทนประกันชีวิตที่มาติดต่อกับท่านก็ได้ (เกรียงไกร ธนากรไพศาล, 2555)

บริษัทประกันชีวิตช่วยคนไทยกว่าหลายล้านคนในการวางแผนทางการเงิน และมอบความคุ้มครองที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้ายในแต่ละช่วงชีวิต ดำเนินธุรกิจด้วยกลยุทธ์ที่ยึดเอาลูกค้ายเป็นศูนย์กลาง และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนยังมุ่งส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพแข็งแรง อายุยืนยาว และคุณภาพชีวิตที่ดี นำเสนอผลิตภัณฑ์ในการออมเงินระยะยาวและความคุ้มครองชีวิตแก่ลูกค้ายบุคคลผ่านผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย ทั้งการประกันชีวิต การประกันภัยอุบัติเหตุและสุขภาพ และการวางแผนทางการเงินในระยะยาว และอาชีพตัวแทนประกันเป็นอาชีพที่มีความอิสระในการทำงาน สามารถทำงานประจำหรืองานพิเศษอื่นได้ และเป็นอาชีพที่ฝึกฝนบุคคลธรรมดาให้เป็นบุคคลที่รอบรู้ในแทบทุกเรื่อง และต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกัน เพราะตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีโอกาสพบปะผู้คนในทุกระดับและหลากหลายอาชีพในสังคม (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2561)

จากความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตที่ให้บริการแก่ผู้เอาประกันเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการบริการ และมีความสามารถในการจูงใจ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการของ



ตัวแทน และได้ข้อมูลเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารบริษัทประกันชีวิตใช้สำหรับเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนประกันใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนประกันใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานครกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยใช้การคำนวณจำนวนประชากรที่ไม่แน่นอนของ W.G. Cochran (1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Confidence Interval) ที่ระดับ 95%, ค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% (Cochran, W. G., 1977) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ใช้การสุ่มแบบเจาะจงจาก ตัวแทนประกันชีวิตในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale)



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจากตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานประกันชีวิตในเขตหนาว กรุงเทพมหานคร ใช้การสุ่มแบบเจาะจงจากตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานประกันชีวิตในเขตหนาว กรุงเทพมหานคร เพื่อการตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เมื่อรับคืนมาจนครบตามจำนวน และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยจัดทำรหัสตามที่กำหนดไว้ และกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้การทดสอบแบบ t และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการให้บริการผู้เอาประกัน อย่างเท่าเทียมกันทุกคน ($\bar{X}$ = 4.33) รองลงมา คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.31) การให้บริการอย่างเพียงพอ และมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.27) การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก ($\bar{X}$ = 4.26) และ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.24) ตามลำดับ



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ
1. การให้บริการผู้เอาประกันอย่างเท่าเทียมกันทุกคน	4.33	.50	มากที่สุด
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.24	.46	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม	4.27	.44	มากที่สุด
4. การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก	4.26	.44	มากที่สุด
5. การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม	4.31	.46	มากที่สุด
ภาพรวม	3.51	.54	มากที่สุด

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ตัวแทนประกันที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต

ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร		N	$\bar{X}$	S.D.	t/F	Sig.
เพศ	ชาย	166	4.36	0.33	4.02	0.00*
	หญิง	219	4.23	0.28		
อายุ	25-35 ปี	73	4.17	0.22	7.61	0.00*
	36-45ปี	150	4.31	0.30		
	46-55 ปี	94	4.25	0.29		
	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	68	4.40	0.39		
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	4.30	0.29	1.85	0.16
	ปริญญาตรี	285	4.27	0.31		
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.39	0.38		
สถานภาพสมรส	โสด	21	4.15	0.21	15.96	0.00*
	สมรส	324	4.26	0.29		
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	40	4.53	0.37		
อายุงาน	1-2 ปี	7	4.37	0.21	8.93	0.00*
	3-5ปี	68	4.34	0.30		
	6-10 ปี	106	4.16	0.25		
	มากกว่า 10 ปี	204	4.33	0.33		

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเรียงตามลำดับ คือการให้บริการผู้เอาประกันอย่างเท่าเทียมกันทุกคน รองลงมา คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความ



เหมาะสมการให้บริการอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ ตัวแทนประกันทุกคนได้รับการอบรมให้รักในการบริการ โดยต้องบริการอย่างเท่าเทียม นำเสนอบริการที่เหมาะสมกับผู้เอาประกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสาวรัตน์ สิงห์สา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ที่พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอ ไอ เอ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (เสาวรัตน์ สิงห์สา, 2563) สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชญา วัฒนะรังสรรค์ (2559) เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง (เสาวรัตน์ สิงห์สา, 2563)

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานครกับลักษณะตัวแทนประกันชีวิตพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอายุ และอายุงานที่สะสมมากขึ้น จะทำให้มีความชำนาญ การให้บริการจึงจะมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตาภา จันทะวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้คุณค่าต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง และอายุส่งผลต่อคุณค่าต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต (จิตาภา จันทะวงศ์, 2559) สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนะกานต์ แพน้อย และคณะ (2562) เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชนะกานต์ แพน้อย และคณะ, 2562)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานครมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้ 1. ประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนประกันใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ใน



ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการให้บริการผู้เอาประกันอย่างเท่าเทียมกันทุกคน รองลงมา คือการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้มีความเหมาะสม การให้บริการอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลักและ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ตามลำดับ 2. ตัวแทนประกันที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ จากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนในระดับสูงที่สุด ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรมีแผนการพัฒนาศักยภาพตัวแทนชีวิตทุกตำแหน่งให้มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการผู้เอาประกันด้วยการบริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วและทันเวลาในการให้บริการ มีการให้บริการที่สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก และควรมีการปรับปรุงวิธีการให้บริการที่เหมาะสม จากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตควรมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน มีการสร้างเสริมประสบการณ์ และจัดอบรมให้กับตัวแทนประกันอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) การวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยเชิงลึกโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ และสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ตัวแทนประกันชีวิตเพื่อทราบประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนใน เขตยานนาวา กรุงเทพมหานครและได้ข้อมูลครอบคลุมและข้อมูลมากยิ่งขึ้น ที่บริษัทประกันภัยสามารถนำไปใช้ในการประยุกต์ใช้กับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนประกันชีวิตให้ดียิ่งขึ้น และ2) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทนในพื้นที่อื่น เพื่อทราบถึงปัจจัยอื่น เช่นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน การอบรมทางวิชาการ และปัญหาการขยายฐานลูกค้า ซึ่งอาจผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันของตัวแทน เพื่อได้ข้อมูลสำคัญสำหรับบริษัทประกันชีวิตนำมาเป็นแนวทางในการขยายฐานลูกค้า และพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- เกรียงไกร ธนากรไพศาล. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์. ใน (สารนิพนธ์คณะสถิติประยุกต์ สาขาวิชาวิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง). สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เสาวรัตน์ สิงห์สา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด. ใน (สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2560). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล พิมพ์ครั้งที่ 30. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2561). หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัทประกันชีวิต/วินาศภัย. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- จิตภา จันทะวงศ์. (2559). การให้คุณค่าต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต. ใน (สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนะกานต์ แพน้อย และคณะ. (2562). ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจประกันภัยรถยนต์. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ. 6(1), 24-47.
- บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2561). เกี่ยวกับเอไอเอ ประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก <https://www.aia.co.th/th/about-aia.html>.
- พิชญา วัฒนะรังสรรค์. (2559). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. ใน (สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques 3rd ed. New York: John Wilay & Sons.