



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปริญญา

เศรษฐศาสตร์

สาขา

เศรษฐศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

Factors Affecting Job Duration in Insurance Business

นามผู้วิจัย นางสาวสรวรรณ กะตารัตน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รongศาสตราจารย์สุปรียา ควรเคชะคุปต์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์วัลลภภัทร์ พลทรัพย์, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(รongศาสตราจารย์ชูชีพ พิพัฒน์ศิริ, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รongศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

Factors Affecting Job Duration in Insurance Business

โดย

นางสาวสรวรรณ กะตารัตน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต
พ.ศ. 2551

ศรวรรณ กะตารัตน์ 2551: ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ อาจารย์ที่
ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์สุปรียา ควรเดชะกุลปต์, Ph.D. 110 หน้า

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ศึกษาลักษณะและโครงสร้างการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการ
ทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์
2551 สุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจงจากตัวแทนประกันชีวิตทั่วประเทศซึ่ง ได้ผ่านการสอบคัดเลือกและมี
ใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ของบริษัทประกันภัยจำนวน 1 บริษัทเป็นกรณีศึกษา ข้อมูลที่ใช้มี
จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ

ตัวแทนประกันชีวิตต้องบรรลุนิติภาวะ ไม่เป็นคนวิกลจริต ไม่ต้องโทษจำคุก ไม่เคยเป็นบุคคล
ล้มละลาย ไม่จำกัดอายุหรือเพศ ผ่านการสอบคัดเลือกและมีใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกัน
ชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไม่กำหนดวุฒิ
การศึกษา ผู้พิจารณาสามารถเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ การเลื่อนตำแหน่งต้องเป็นไปตามเงื่อนไข
ข้อกำหนดของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตจะมีรายได้จากเงินค่าส่วนแบ่ง จากยอดผลงานตนเองและค่า
ส่วนแบ่งเป็นร้อยละจากทีมงานภายใต้สังกัด รวมถึงสวัสดิการจากบริษัทตามแต่ละตำแหน่ง

ผลการประมาณค่าจากแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการทำงาน
ของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ
จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ เพศ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ช่วงอายุตั้งแต่
20-30ปี ช่วงอายุตั้งแต่ 41-60ปี ขึ้นไป และประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
ประสบปัญหาจากการหาลูกค้ามากที่สุดเนื่องจากการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตสูง วิธีแก้ปัญหาคือ
ต้องฝึกอบรมและพัฒนาวิธีการในการนำเสนอกรมธรรม์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่
ละประเภทให้มากที่สุด

Sorawan Katarat 2008: Factors Affecting Job Duration in Insurance Business. Master of Economics, Major Field: Economics, Department of Economics. Thesis Advisor: Associate Professor Supriya Kuandachakupt, Ph.D. 110 pages.

The purpose of this thesis is to study the working structure of life insurance agents and to describe factors affecting job duration in insurance business. Primary data selected by random sampling method were used, survey was conducted from January to February 2008. The multiple regression model was used to analyse 400 samples from life insurance agents around Thailand who got a license from Office of Insurance Commission. This was a case study of one life insurance company.

A person who is able to be an agent must be in legal age, not insane, not under imprisonment, and not entitle to bankruptcy. In addition, the agent has to pass an examination and get a license from Office of Insurance Commission. Furthermore, it is not limited in education level, sex, age and opens to handicap. The life insurance company sets regulations on promotion and career path for its agent. The agent's incomes mainly are commission based on their performance and team commission. Other company benefits are included.

The results show that there are several factors affecting job duration: income, number of approval policy, sum insured amount, gender, and tertiary education level and above and full-time agents. Furthermore, age level also has an influence in the agent's job duration.

It is found that finding a new customer is the major problem due to high competition in the industry. The study recommends That life insurance agents should be trained to improve and develop their strategies in presenting the policy package that meets customer's different needs.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุปรียา ควรเคชะคุปต์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.วัลลภวัชร พลทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งได้เสียสละเวลา ในการให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงอาจารย์ ดร. ศักดิ์สิทธิ์ บุญยพลากร ประธานการสอบ และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก รองศาสตราจารย์ ดร. ชนินทร์ มีโกศล อาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ยังรวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย

นอกจากนี้ข้าพเจ้าขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษากับข้าพเจ้า ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา รวมถึงเพื่อน ๆ MECON และเพื่อน ๆ ที่ทำงานของข้าพเจ้า ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าตลอดการศึกษา และที่สำคัญขอขอบคุณตัวแทนประกันชีวิตทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนด้านทุนการศึกษา และเป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าตลอดมา ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี สุดท้ายนี้คุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขออุทิศแก่บิดามารดา ครูบาอาจารย์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน มา ณ ที่นี้

สรวรรณ กะตารัตน์

กันยายน 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีอุปทานแรงงาน	7
ทฤษฎีแรงจูงใจ	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงาน	22
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจ้างงานชนิดไม่เต็มเวลา (Part-time)	26
บทที่ 3 ลักษณะและโครงสร้างการทำงาน of ตัวแทนประกันชีวิต	28
คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต	30
การยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต	31
หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต	32
โครงสร้างการทำงาน of ตัวแทนประกันชีวิต	33
รายละเอียดเพิ่มเติมของโครงสร้างการทำงาน of ตัวแทนประกันชีวิต	38
บทที่ 4 การเก็บข้อมูลและผลการวิเคราะห์	40
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีเก็บข้อมูล	41
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	42
แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา	46
การคาดคะเนความสัมพันธ์ของตัวแปร	47
ผลการวิเคราะห์	51
การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง	51
การวิเคราะห์ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต และความเชื่อมั่นต่อองค์กร	63
การวิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต	68
การวิเคราะห์ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	69
การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการศึกษา	78
ข้อเสนอแนะ	81
ข้อจำกัดของการศึกษาและแนวทางการศึกษาครั้งต่อไป	82
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	84
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก สถิติกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540-2549	88
ภาคผนวก ข สถิติตัวแทนประกันชีวิตระหว่างปี พ.ศ. 2531-2549	90
ภาคผนวก ค จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต	92
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	104
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	110

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก ประเภทสามัญจำแนกตาม ช่องทางการจำหน่ายเดือน มกราคม - ธันวาคม 2550	30
2	โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต	35
3	จำนวนและลักษณะของตัวอย่างในการศึกษา	42
4	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามเพศ	51
5	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามช่วงอายุ	52
6	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามระดับ การศึกษา	53
7	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพใด เป็นอาชีพหลักระหว่างตัวแทนประกันชีวิตและอาชีพอื่น	53
8	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามสถานภาพ สมรส	54
9	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามระดับรายได้ จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	55
10	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกระดับรายได้จาก อาชีพอื่นนอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	56

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามช่วงจำนวน ชั่วโมงทำงาน	57
12	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามจำนวน กรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ	58
13	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามจำนวนเงิน เอาประกันจาก กรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ	59
14	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามยอดรวม เบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission	60
15	แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามรายได้ ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	61
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุดของ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	62
17	วิเคราะห์ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต	63
18	วิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อองค์กร	66
19	วิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทน ประกันชีวิต	69
20	วิเคราะห์ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต	71
22	แสดงค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ ตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล	75
ตารางผนวกที่		
1	สถิติกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540-2549 (ก่อนการประกันภัยต่อ)	88
2	สถิติตัวแทนประกันชีวิตระหว่างปี 2531-2549	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงการเพิ่มขึ้นของจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540- 2549	2
2	แสดงการเพิ่มขึ้นของจำนวนตัวแทนที่ได้รับใบอนุญาต ในปี 2531 - 2549	3
3	เส้นความพอใจเท่ากันเมื่อทำงานหารายได้และพักผ่อน	9
4	เส้นงบประมาณ	10
5	คุณภาพของชั่วโมงทำงาน	11
6	แสดงคุณภาพของคนงานที่เปลี่ยนไปเมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้น	13
7	แสดงเส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นบวก	13
8	แสดงคุณภาพของคนงานที่เปลี่ยนไปเมื่ออัตราค่าจ้างเปลี่ยน	14
9	แสดงเส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นลบ	14
10	ผลของรายได้และผลของการทดแทนต่อชั่วโมงทำงาน	15
11	เส้นอุปทานแรงงานในระยะยาว	17
12	โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต	37

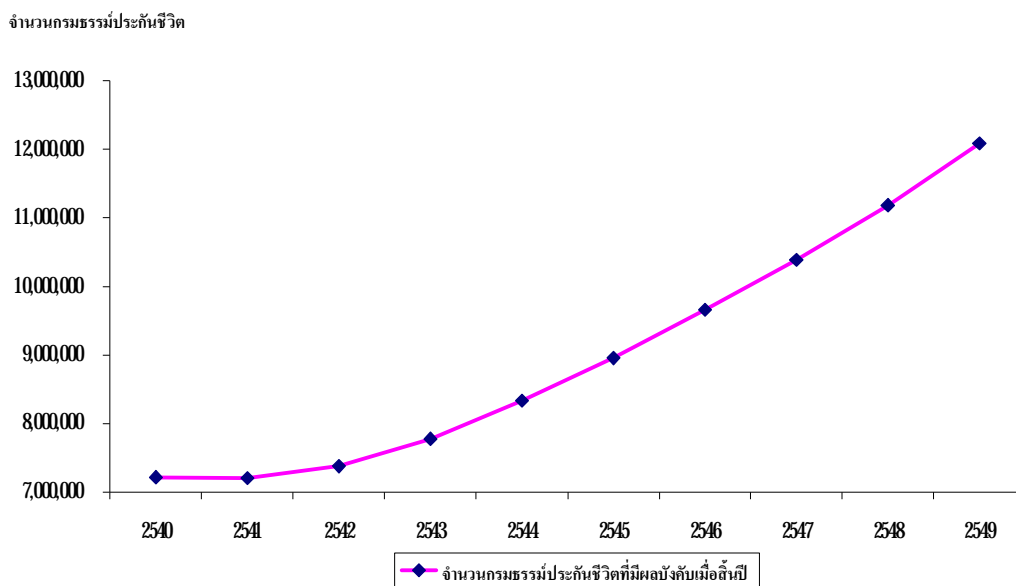
บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันชีวิต (life insurance) เป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชน ในรูปของเบี้ยประกันชีวิต และการให้หลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของผู้เอาประกัน หรือผู้รับผลประโยชน์ รวมทั้งเป็นตัวกลางในการเคลื่อนย้ายเงินจากภาคเศรษฐกิจที่มีเงินเหลือ (surplus sector) ไปยังภาคเศรษฐกิจที่ขาดแคลนเงินทุน (deficit sector) ความเจริญทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่งของประเทศที่ผ่านมทำให้การดำเนินชีวิตในปัจจุบันมีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนมากขึ้น และปัญหาจากเศรษฐกิจตกต่ำในปี พ.ศ. 2540 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเงินหลายประการมีผลให้การทำประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทในการช่วยสร้างความมั่นคงให้กับบุคคล และครอบครัวมากขึ้น โดยเมื่อบุคคลประสบภัยก็จะได้รับความคุ้มครองจากบริษัทประกันชีวิตตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้และได้กลายมาเป็นวิธีการออมเงินที่ได้รับความนิยมมากขึ้น

หลังจาก ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในประเทศไทยในปี พ.ศ.2540 การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปีของช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2540-2549 (ก่อนการประกันภัยต่อ) ที่มีจำนวนกรมธรรม์ที่เพิ่มสูงขึ้นทุกๆ ปีแม้ว่าในปี พ.ศ. 2541 จะมีจำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับ(ก่อนการประกันภัยต่อ)ลดลงจากปี พ.ศ. 2540 เล็กน้อย (ภาพที่ 1)

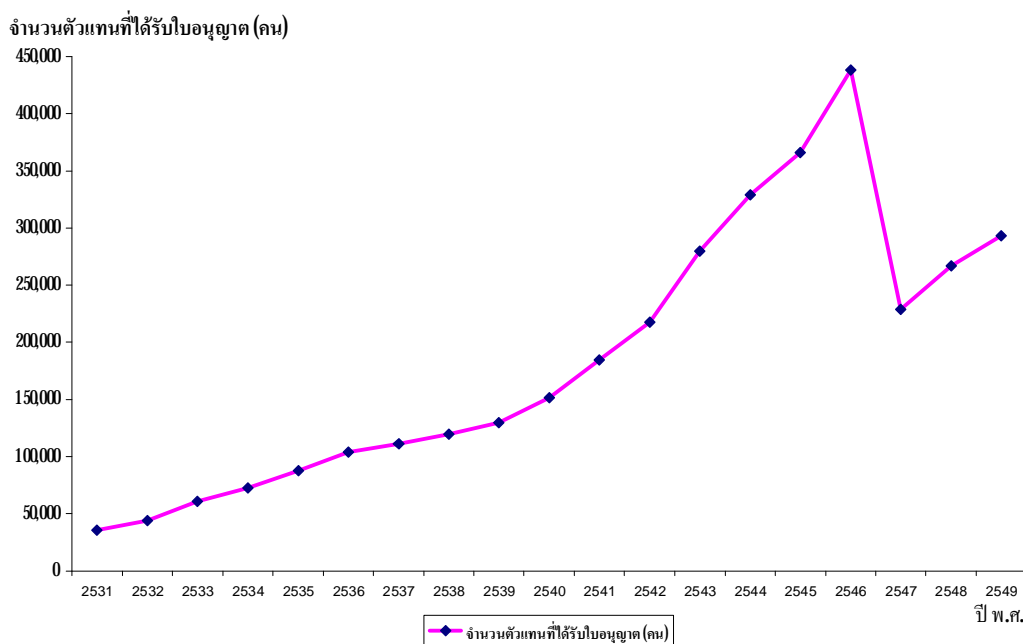


ภาพที่ 1 แสดงการเพิ่มขึ้นของจำนวนกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540- 2549
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2550)

การเติบโตอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาธุรกิจมีผลให้ธุรกิจประกันชีวิตต้องมีบุคลากรผู้มีความสามารถเข้ามาช่วยในการให้บริการเพื่อการขยายตลาด เนื่องจากสินค้าหรือกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีหลายประเภทและมีรายละเอียดมาก ไม่เหมือนกับสินค้าหรือการบริการประเภทอื่น ดังนั้นการเข้าสู่ตลาดจึงจำเป็นต้องมีพนักงานโดยตรงหรือที่เรียกว่า “ตัวแทนขายประกันชีวิต” เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ทำการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท อธิบายรายละเอียด พร้อมทั้งเป็นผู้ดูแลบุคคลนั้นควบคู่กับบริษัทประกันตลอดอายุสัญญาตามกรรมธรรม์ ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญของบริษัท ประชาชนจะให้ความเชื่อถือศรัทธาหรือมีความรู้สึอย่างไรต่อบริษัท จะตัดสินใจใช้บริการของบริษัทใดๆ ก็มาจากตัวแทนประกันชีวิต อาจกล่าวได้ว่าบริษัทประกันชีวิตต้องอาศัยตัวแทนประกันชีวิตเป็นรากฐานในการประกอบธุรกิจ

จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่สอบผ่านได้รับใบอนุญาตประกอบอาชีพตัวแทนมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น ในปี 2531 มีจำนวนตัวแทนที่ผ่านการสอบใบอนุญาตจำนวน 35,595 คน และมีจำนวนตัวแทนเพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2532- 2546 โดยเฉลี่ยคิดเป็น 19.58% ในปี 2547 มีจำนวนตัวแทนที่ผ่านการสอบใบอนุญาตลดลงเนื่องจากการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลใหม่เพื่อลดจำนวนข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

หลังจากนั้นจำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับใบอนุญาตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการเพิ่มขึ้นของจำนวนตัวแทนที่ได้รับใบอนุญาต ในปี 2531 - 2549
ที่มา: สมาคมประกันชีวิตไทย (2550)

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นเป็นอาชีพที่ผู้ประกอบอาชีพต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ มีความรู้ในธุรกิจประกันชีวิตและมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ รวมถึงการศึกษารูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตและกระบวนการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต เพื่อประโยชน์ในการนำเสนอกรมธรรม์ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

จากการที่ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทในธุรกิจประกันชีวิตต้องให้ความสำคัญกับตัวแทนประกันชีวิต หากบริษัทใดมีตัวแทนประกันชีวิตที่ดีมีคุณภาพ มีความสามารถในการผลิตงานขาย ก็จะทำให้บริษัทสามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาด เพิ่มจำนวนกรมธรรม์ และส่งผลให้บริษัทประกันชีวิตรวมถึงธุรกิจประกันชีวิตมีความเจริญก้าวหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง การที่ตัวแทนประกันชีวิตจะมีความรู้ความสามารถในงานขายนั้น นอกจากการผ่านการสอบใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ความเข้าใจ

ในเรื่องธุรกิจประกันชีวิตเพียงพอจึงจะสามารถมีใบอนุญาตได้แล้วนั้น การพัฒนาความรู้ความสามารถในงานขายจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ในการขายประกันชีวิต เพราะนอกจากจะได้รับการฝึกอบรมในวิธีการขายประกันแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนากลยุทธ์หรือยุทธวิธีการขายของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถเลือกกรรมธรรม์ที่มีอยู่มากมายหลากหลายแบบ ให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภทให้ได้มากที่สุด ระยะเวลาในการอยู่ในอาชีพประกันชีวิตจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพหรือเพิ่มประสบการณ์ในการขายประกันชีวิต ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในอาชีพประกันชีวิตเป็นระยะเวลานานจะทำให้มีประสบการณ์ในการขายประกันชีวิตมากตามไปด้วย เนื่องจากได้พบกับลูกค้าหลากหลายประเภท และต้องบริหารการทำงานของตนเองและทีมงานภายใต้สังกัดให้มีประสิทธิภาพเมื่อระยะเวลาการทำงานเพิ่มสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องประสบปัญหาและอุปสรรคจากลูกค้ามากมายเช่นเดียวกัน จึงทำให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีผู้เข้าสู่อาชีพและออกจากอาชีพนี้ตลอดเวลา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาว່าระยะเวลาที่แตกต่างในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตที่ยังอยู่ในอาชีพนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใด

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะและโครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนาบุคลากร และเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพของตัวแทนประกันชีวิต
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลของฝ่ายบริหารในการกำหนดนโยบายการจ้างบุคลากรเป็นตัวแทนขายประกันชีวิต

ขอบเขตการศึกษา

ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยประกอบด้วยบริษัทจำนวน 24 บริษัท แต่ละบริษัทมีโครงสร้างและการบริหารองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีสินค้าหลายประเภท เช่น ประกันภัยรถยนต์ ประกันวินาศภัย ด้วยการศึกษานี้มุ่งจะศึกษาในเชิงลึกเพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่อาจมีผลต่อผลการวิเคราะห์ การศึกษานี้จึงจะใช้ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 จากตัวแทนประกันชีวิตทั่วประเทศของบริษัทจำนวน 1 บริษัทเป็นกรณีศึกษา เพื่อไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท จึงขอปกปิดชื่อของบริษัท

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ประกันชีวิต หมายถึง วิธีการที่คนกลุ่มหนึ่งรวมตัวกันเพื่อเฉลี่ยภัยอันเนื่องมาจากความตาย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ การเจ็บป่วย และการสูญเสียรายได้ในยามชรา หากคนหนึ่งคนใดประสบภัย ก็จะได้รับเงินก้อนหนึ่งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน โดยมีบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้จัดการเงินกองกลางนี้ เงินที่สมาชิกจ่ายนั้นเรียกว่า “เบี้ยประกัน” ผู้ทำประกันชีวิตเรียกว่า “ผู้เอาประกัน” ส่วนบริษัทประกันชีวิตที่รับจัดการเฉลี่ยภัยนี้เรียกว่า “ผู้รับประกัน”

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่บริษัทประกันชีวิตมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

รายได้ หมายถึง รายรับสุทธิ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง กำไร เงินโอน ดอกเบี้ย เงินปันผล ค่านายหน้า โบนัส ค่าล่วงเวลา ฯลฯ

อาชีพ หมายถึง อาชีพที่ทำรายได้ให้แก่บุคคลมากที่สุด

อาชีพอิสระ หมายถึง อาชีพที่ไม่กำหนดเวลาในการทำงานในแต่ละวัน ตนเป็นนายของตนจัดสรรเวลาการทำงานด้วยตนเอง

ชั่วโมงทำงาน หมายถึง จำนวนชั่วโมงทำงานจริงทั้งหมดในระหว่างสัปดาห์แห่งการสำรวจ สำหรับบุคคลที่มีอาชีพมากกว่าหนึ่งอาชีพ ชั่วโมงทำงาน หมายถึง ยอดรวมของชั่วโมงทำงาน

ทุกอาชีพ สำหรับผู้ที่มีงานประจำซึ่งไม่ได้ทำงานในสัปดาห์แห่งการสำรวจให้นับจำนวนชั่วโมงทำงานปกติต่อสัปดาห์เป็นชั่วโมงทำงาน

ผลตอบแทนที่ไม่ใช่รายได้ คือ รางวัลส่งเสริมการขาย อาทิเช่น ท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ **Meet The Boss** กิตติกรรมประกาศ สร้อยคอทองคำ หรือรถยนต์

เบี้ยประกันชีวิต คือ จำนวนเงินที่ผู้รับประกันชีวิตเรียกเก็บจากผู้เอาประกันเป็นจำนวนเท่าๆ กันทุกเดือนไปตลอดระยะเวลาการชำระเบี้ยประกัน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปตามลำดับดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 ทฤษฎีอุปทานแรงงาน

1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงาน

2.2 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

2.3 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการจ้างงานชนิดไม่เต็มเวลา (Part-time)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีอุปทานแรงงาน

อุปทานแรงงาน (Supply of Labor) หมายถึง จำนวนแรงงานที่ประสงค์และพร้อมที่จะเสนอขายให้แก่ นายจ้างตามระดับอัตราค่าจ้างต่างๆ ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง จำนวนแรงงานที่เสนอจะขาย เพื่อการทำงานนี้ อาจนับเป็นชั่วโมง เป็นวัน หรือเป็นจำนวนคนก็ได้

การศึกษาอุปทานแรงงาน เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการจัดสรรรายได้ และชั่วโมงพักผ่อน เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุด ภายใต้ขีดจำกัดของรายได้ และการหาคุณภาพของผู้ทำงานนั้นต้องรู้จักส่วนประกอบสำคัญ 2 อย่าง คือ เส้นแสดงระดับความพอใจเท่ากันของแต่ละบุคคล หรือแต่ละครอบครัวที่ได้รับจากส่วนผสมต่างๆ ของรายได้และเวลาว่าง และเส้นแสดงงบประมาณของแต่ละคนหรือแต่ละครอบครัว (ประภา อิงคเสรีพิทักษ์, 2540: 18-19)

เส้นความพอใจเท่ากัน (**Indifferent Curve : U**) คือ เส้นแสดงส่วนผสมระหว่างรายได้ และชั่วโมงพักผ่อนแล้วก่อให้เกิดความพอใจเท่ากันเนื่องจากระดับความพอใจของแรงงานหรือของครอบครัวขึ้นอยู่กับรายได้จากค่าจ้างและเวลาว่างเพื่อการพักผ่อน (จันทน์ สมประสงค์ และ ประดิษฐ์ ชาติสมบัติ, 2519: 11-15)

รายได้ตัวเงิน (**Money Income : Y**) คือ ค่าจ้างหรือผลตอบแทนจากการทำงานของแรงงาน ซึ่งอาจจะนับเป็นตัวเงินต่อชั่วโมงการทำงาน หรือต่อระยะเวลา

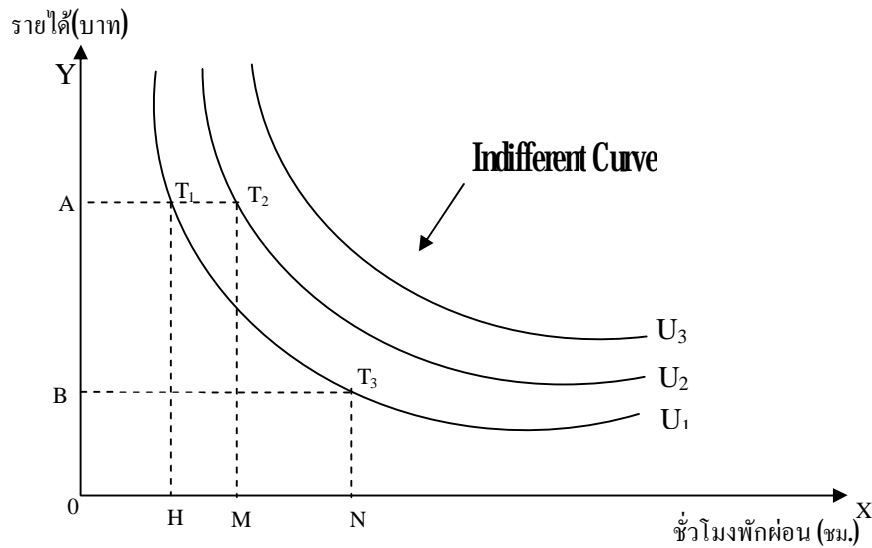
ชั่วโมงพักผ่อน (**Leisure time : L**) คือ เวลาที่มีได้ใช้ไปในการทำงาน ไม่มีรายได้มีแต่ความพอใจจากเวลาดังกล่าว ว่างเป็นชั่วโมงหรือต่อระยะเวลาหนึ่ง เช่น ต่อวันหรือต่ออาทิตย์ ถ้าเวลาพักผ่อนเพิ่มขึ้น เวลาทำงานก็จะลดลงเนื่องจากใน 1 วันมี 24 ชั่วโมงเท่านั้น

ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองดังกล่าว (รายได้และชั่วโมงพักผ่อน) และความพอใจที่ได้รับจากสิ่งของเหล่านี้ เขียนเป็นฟังก์ชันได้ดังนี้

$$U = f(Y, L)$$

เมื่อ

U	=	Utility
Y	=	Income
L	=	Leisure



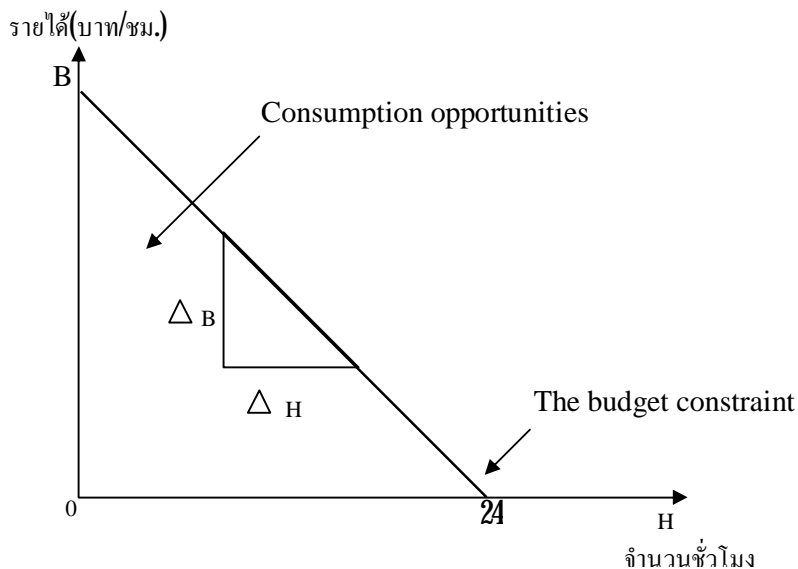
ภาพที่ 3 เส้นความพอใจเท่ากันเมื่อทำงานหารายได้และชั่วโมงพักผ่อน

จากภาพที่ 3 แกน Y แทนค่าจ้างซึ่งวัดเป็นหน่วยของเงินบาท แกน X แทนเวลาว่างในที่นี้คือ 24 ชั่วโมง(1 วัน) ตามรูปนี้แสดงให้เห็นว่า คนทำงานจะได้รับความพอใจในระดับ U_1 จากการมีรายได้ OA บาท และเวลาในการพักผ่อน OH ชั่วโมง หรืออาจจะมียาได้จากค่าจ้างเพียง OB แต่มีชั่วโมงพักผ่อนเพิ่มขึ้นเป็น ON ชั่วโมง กล่าวได้ว่า ทุก ๆ จุดบนเส้น U_1 จะได้รับความพอใจในระดับเท่ากันหมด ในทำนองเดียวกัน ทุก ๆ จุดบนเส้น U_2 ก็แสดงความพอใจเท่ากันในระดับ U_2 เส้นเหล่านี้เรียกว่า iso - utility curve หรือ indiffernt curves เส้นความพอใจที่อยู่สูงกว่าจะแสดงระดับความพอใจมากกว่า U_3 จะแสดงระดับความพอใจมากกว่า U_2 และ U_2 แสดงระดับความพอใจมากกว่า U_1 เพราะทุกๆ จุดบนเส้น U_2 จะแสดงว่า คนทำงานจะมีส่วนผสมระหว่างรายได้และเวลาว่างมากกว่าส่วนผสมบนเส้น U_1 เช่น ที่จุด T_1 ซึ่งเป็นส่วนผสมของรายได้ OA บาท และเวลาว่าง OH ชั่วโมง คนทำงานจะได้รับความพอใจอยู่ในระดับ U_1 แต่ที่จุด T_2 อยู่บนเส้นระดับความพอใจ U_2 ซึ่งสูงกว่า U_1 แรงงานจะได้รับเงิน OA บาทแต่จะมี เวลาว่างเพิ่มขึ้น HM ชั่วโมง เมื่อคนทำงานมีรายได้เท่าเดิมแต่มีเวลาว่างมากขึ้นจะทำให้ระดับความพอใจสูงขึ้น ฉะนั้นภาพที่ 3 แกนตั้งจึงเป็นแกนรายได้ (Y) แกนนอนจึงเป็นได้ทั้งการพักผ่อน (Leisure) และการทำงาน (Work) ด้วย

$$L = T-H$$

ในกรณีนี้มักจะตั้งสมมติฐานว่าเวลาที่เหลือที่ไม่ได้ทำงานหารายได้ ถือว่าเป็นการพักผ่อนทั้งหมด

เส้นงบประมาณ (**Budget Line** หรือ **Budget Constraint**) คือ เส้นแสดงขอบเขตหรือโอกาสสูงสุดที่คนทำงานจะได้รับจากรายได้และเวลาพักผ่อนในขณะใดขณะหนึ่ง สิ่งสำคัญในทฤษฎีนี้คือ ในระยะเวลา 1 วัน ทุกคนมีเวลา 24 ชั่วโมงเท่านั้นเพราะฉะนั้น การเสนอขายแรงงานในระยะเวลาหนึ่ง จะกินเวลาดังกล่าวไม่ได้ นอกจากนี้ทุกคนยังต้องการพักผ่อนด้วยและถ้าทราบอัตราค่าจ้างต่อเวลาทำงาน เช่น อัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง หรือต่อวัน ก็สามารถหารายได้สูงสุดที่คนทำงานจะได้รับ และเวลาพักผ่อน



ภาพที่ 4 เส้นงบประมาณ

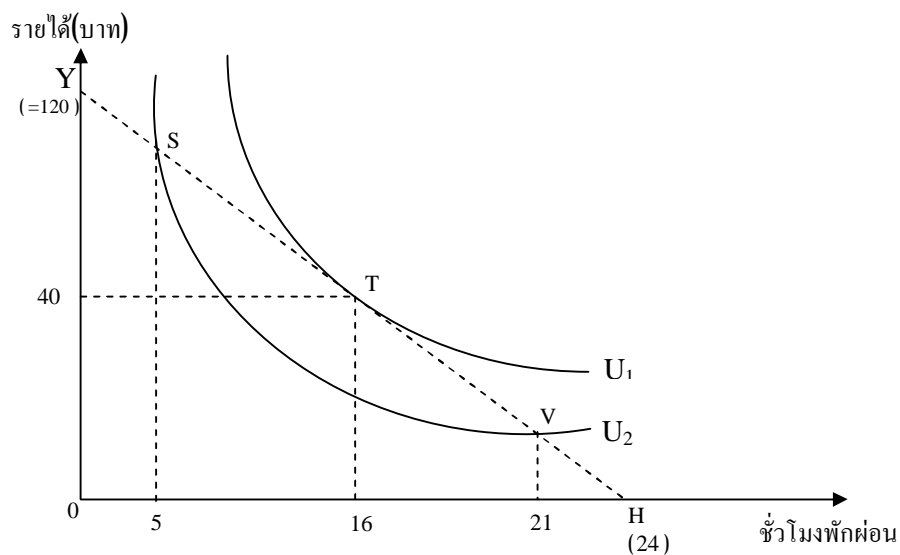
จากภาพที่ 4 แกน **OB** แสดงรายได้หรือค่าจ้างต่อวัน ซึ่งวัดโดยค่าจ้างเป็นเงินบาทต่อชั่วโมง และแกน **OH** แสดงเวลา 24 ชั่วโมง ถ้าทำงานเต็ม 24 ชั่วโมง ในอัตราค่าจ้าง ชั่วโมงละ 5 บาท คนทำงานจะมีรายได้ 120 บาทต่อวัน หรือคนทำงานอาจทำงานเพียง 8 ชั่วโมงต่อวัน จะมีรายได้ 40 บาท และมีเวลาพักผ่อน 16 ชั่วโมง และถ้าคนทำงานไม่ทำงานเลย ก็จะมีเวลาว่าง เท่ากับ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีรายได้จากการทำงานเลย หรือส่วนผสมอื่นๆ ที่อยู่ภายในพื้นที่ **OBH** เป็นขอบเขตแห่งโอกาสที่คนทำงานจะเลือกบริโภคได้ (**Consumption opportunities**) ความลาดชันของเส้น **BH** แสดงอัตราทดแทนกันระหว่างรายได้และเวลาว่าง

ด้วยข้อสมมติของความพอใจสูงสุด (Maximization of Satisfaction) ก็คือคนทำงานต้องการที่จะได้รับความพอใจสูงสุดภายใต้ข้อจำกัด เราจะตอบได้ว่าคนทำงานผู้นี้จะมีรายได้เท่าไร ยินดีทำงานกี่ชั่วโมงและใช้เวลาพักผ่อนกี่ชั่วโมง เพื่อให้ได้ระดับความพอใจสูงสุด จุดดุลยภาพของความพอใจสูงสุด จะอยู่ที่จุดสัมผัสของเส้น ความพอใจเท่ากันกับเส้นงบประมาณ ดังภาพที่ 5 เส้นงบประมาณ YH สัมผัสกับเส้นความพอใจ U_1 ที่จุด T แสดงว่าคนทำงานคนนี้จะได้รับดุลยภาพโดยทำงานวันละ 8 ชั่วโมง และพักผ่อน 16 ชั่วโมง เมื่ออัตราค่าจ้างเท่ากับ 40 บาท/วันหรือ 5 บาท/ชั่วโมง

เนื่องจากดุลยภาพเกิดจากจุดสัมผัสระหว่างเส้นความพอใจเท่ากับเส้นงบประมาณ ดังนั้น ณ จุดดุลยภาพ (จุด T) ความชันของเส้นความพอใจเท่ากัน ($\Delta Y / \Delta X = MU_x / MU_y$) จะเท่ากับ ความชันของเส้นงบประมาณ (OY / OH) นั่นคือ

$$MU_x / MU_y = OY / OH = \text{อัตราค่าจ้าง}$$

นั่นคือ ณ จุดดุลยภาพ อัตราการทดแทนกันของรายได้และเวลาพักผ่อนเพื่อรักษาระดับความพอใจให้คงเดิมจึงเท่ากับ อัตราค่าจ้าง



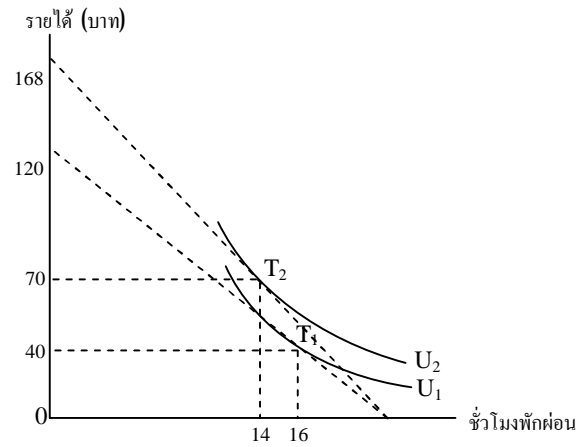
ภาพที่ 5 ดุลยภาพของชั่วโมงทำงาน

ลักษณะของเส้นอุปทานแรงงาน

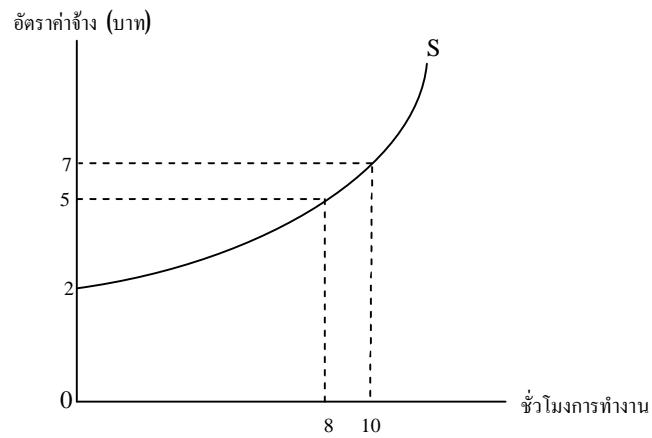
เส้นอุปทานแรงงาน คือ เส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อัตราค่าจ้าง กับชั่วโมงทำงาน เส้นอุปทานแรงงานมีลักษณะที่ไม่แน่นอน อาจเป็นเส้นที่มีความชันเป็นบวก (**positive slope**) หรือเส้นที่มีความชันเป็นลบ (**negative slope**) (ภาพที่ 6, 7, 8, 9)

1. กรณีเส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นบวก คือเมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้น คนทำงานจะทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะคนที่มีรายได้ต่ำ ไม่เพียงพอค่าใช้จ่าย ดังนั้นเมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้น คนเหล่านี้จะเสนอขายแรงงานมากขึ้น จากภาพที่ 6 คุณภาพอยู่ที่จุด T_1 เมื่อระดับอัตราค่าจ้าง 120/24 คือ 5 บาทต่อชั่วโมง คนทำงานจะทำงาน 8 ชั่วโมง มีรายได้ 40 บาทและพักผ่อน 16 ชั่วโมง เมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นเป็น 7 บาทต่อชั่วโมง เขาจะเพิ่มชั่วโมงการทำงานเป็น 10 ชั่วโมง มีรายได้ 70 บาทและพักผ่อน 14 ชั่วโมง คุณภาพจะอยู่ที่ T_2 ดังนั้นเราจึงสามารถสร้างเส้นอุปทานแรงงานได้ดังภาพที่ 7

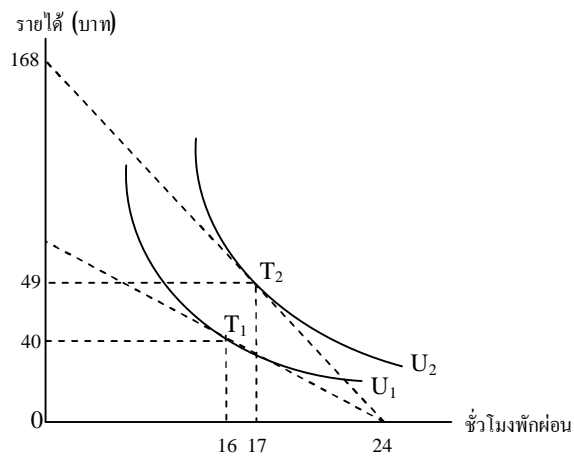
2. เส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นลบ คือ เมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้น เขาจะทำงานน้อยลง เนื่องจากได้รับความพอใจจากการพักผ่อนมากกว่าเงินรายได้หน่วยหลังๆ ที่เขาจะได้รับเพิ่มขึ้น บุคคลเหล่านี้อาจเป็นผู้ที่มีรายได้สูงอยู่แล้ว ซึ่งสามารถรักษาระดับความพอใจหรือมาตรฐานการครองชีพของงานให้อยู่ในระดับสูงได้ โดยไม่จำเป็นต้องทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น และอาจลดเวลาทำงานลงด้วย หรืออาจเป็นบุคคลที่มีเป้าหมายรายได้ต่ำ ซึ่งพอใจในเวลาพักผ่อนมากกว่ารายได้ที่เขาได้รับ จากภาพที่ 8 คุณภาพเริ่มที่จุด T_1 เมื่ออัตราค่าจ้างเท่ากับ 5 บาท คนทำงานจะทำงานวันละ 8 ชั่วโมงและพักผ่อน 16 ชั่วโมง เมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นเป็น 7 บาทเขาจะทำงานลดลงเหลือวันละ 7 ชั่วโมง และจะพักผ่อน 17 ชั่วโมง คุณภาพใหม่อยู่ที่จุด T_2 และสามารถสร้างเส้นอุปทานแรงงานได้ดังภาพที่ 9 ดังนั้นค่าจ้างแรงงานมีผลให้คนทำงานมากขึ้น แต่เมื่อค่าจ้างแรงงานเพิ่มถึงระดับหนึ่งคนจะหยุดทำงาน และหากได้ค่าจ้างสูงกว่าระดับดังกล่าวคนจะทำงานน้อยลง ค่าจ้างหรือผลตอบแทนคือช่วงระยะเวลา จึงมีผลต่อระยะเวลาการทำงาน



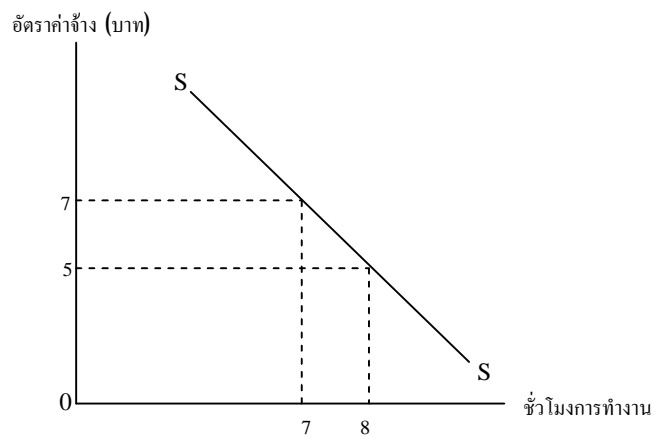
ภาพที่ 6 แสดงคุณภาพของคนงานที่เปลี่ยนไปเมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 7 แสดงเส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นบวก



ภาพที่ 8 แสดงคุณภาพของแรงงานที่เปลี่ยนไปเมื่ออัตราค่าจ้างเปลี่ยน



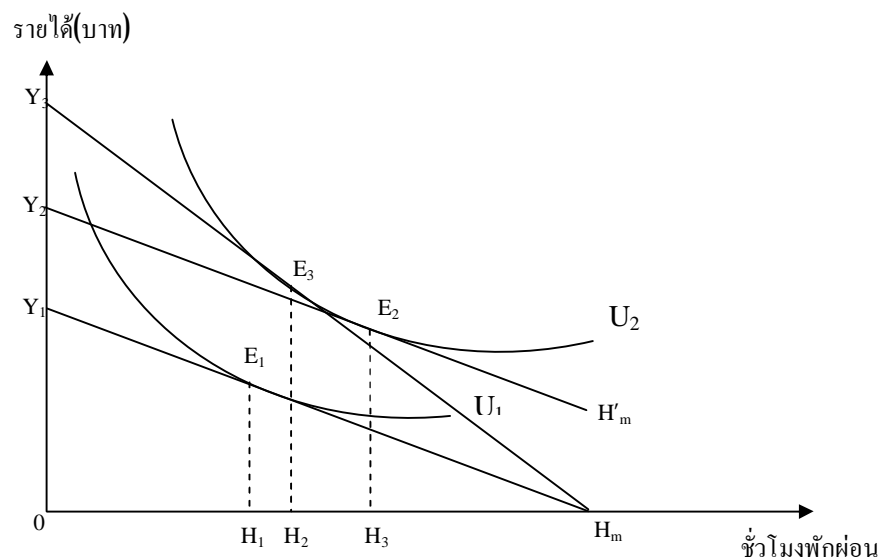
ภาพที่ 9 แสดงเส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นลบ

ผลแห่งการทดแทนและผลแห่งรายได้

การที่เส้นอุปทานแรงงานมีความชันเป็นลบ หรือความชันเป็นบวกเนื่องมาจากผลของการเปลี่ยนแปลง สองประการคือ ผลของการทดแทน และผลของรายได้

ผลของการทดแทน (**Substitution Effect**) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงชั่วโมงทำงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับความพอใจ โดยระดับความพอใจยังอยู่บนเส้นความพอใจเท่ากันเส้นเดิม และมีผลทำให้คนทำงานเพิ่มชั่วโมงทำงานเมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้น และลดชั่วโมงการทำงานเมื่ออัตราค่าจ้างต่ำลง

ผลของรายได้ (**Income Effect**) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงานที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับความพอใจ โดยเปลี่ยนจากเส้นความพอใจเท่ากันเส้นหนึ่งไปสู่อีกเส้นหนึ่ง และมีผลให้คนทำงานลดชั่วโมงการทำงาน เมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้น และเพิ่มชั่วโมงการทำงานเมื่ออัตราค่าจ้างต่ำลง

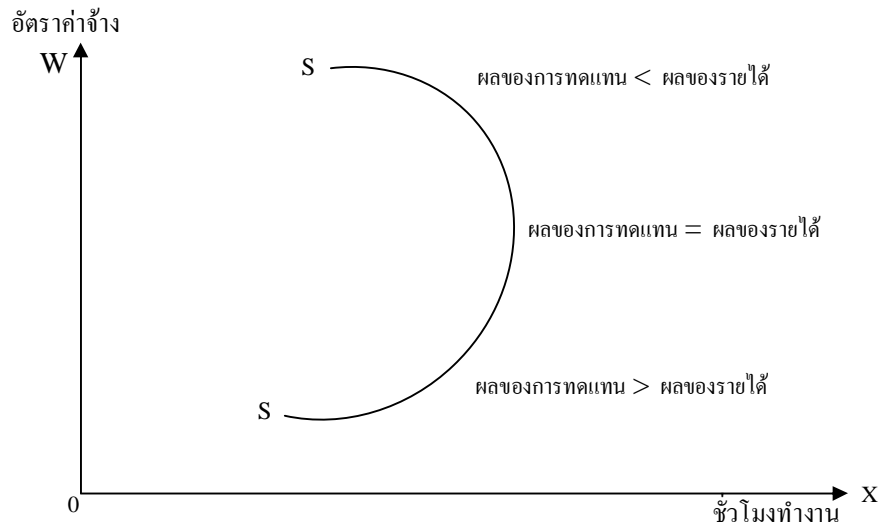


ภาพที่ 10 ผลของรายได้และผลของการทดแทนต่อชั่วโมงทำงาน

จากภาพ 10 แกนตั้งแทนรายได้ แกนนอนแทนชั่วโมงพักผ่อน เส้นงบประมาณ $H_m Y_1$ มีจุดดุลยภาพอยู่ที่ E_1 คนทำงานจะมีเวลาว่าง OH_1 และทำงาน $H_1 H_m$ ได้รับความพอใจในระดับ U_1 ถ้าอัตราค่าจ้างเท่าเดิม แต่เพิ่มรายได้จากแหล่งอื่น (Non-labor Income) เช่น ในรูปของเงินสวัสดิการที่ไม่เกี่ยวกับชั่วโมงการทำงาน จุดดุลยภาพอยู่ที่ E_2 ระดับความพอใจอยู่ที่ U_2 การที่รายได้สูงขึ้น คนทำงานลดชั่วโมงการทำงานลง เหลือ $H_3 H_m$ และบริโภคเวลาว่างเพิ่มขึ้นจาก OH_1 เป็น OH_3 ผลของการเปลี่ยนแปลงนี้เรียกว่าผลของรายได้ คนทำงานได้รับความพอใจมากขึ้น โดยได้รับรายได้และเวลาว่างมากขึ้น ดังนั้นผลของรายได้จึงมีค่าเป็นลบ เพราะเมื่อรายได้สูงขึ้นชั่วโมงการทำงานลดลง

ถ้าเพิ่มรายได้ให้คนทำงาน โดยเพิ่มอัตราค่าจ้าง เส้นงบประมาณ จะเปลี่ยนเป็น $Y_3 H_m$ ระดับความพอใจ U_2 มีจุดดุลยภาพอยู่ที่ E_3 แสดงให้เห็นว่าเมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้นจะดึงดูดใจให้คนทำงานทำงานมากขึ้น โดยความพอใจจากรายได้จากการทำงานเพิ่มขึ้นไปทดแทนเวลาว่างที่สูญเสียไป ทำให้ระดับความพอใจอยู่เส้น U_2 ตามเดิม การเพิ่มชั่วโมงทำงานจาก $H_1 H_3$ มา $H_4 H_2$ เป็นผลมาจากที่ค่าจ้างสูงขึ้น ผลนี้เรียกว่าผลของการทดแทน ซึ่งมีค่าเป็นบวก

ถ้าค่าจ้างเปลี่ยนแปลงในระยะสั้น ผลของการทดแทนจะมีอิทธิพลมากกว่าผลของรายได้ ซึ่งมีผลทำให้อุปทานแรงงานมีความชันเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าเมื่อค่าจ้างสูงขึ้นในระยะสั้น คนทำงานจะฉวยโอกาสทำงานมากขึ้น แต่ถ้าอัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นเป็นระยะเวลานาน และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ผลของรายได้จะมีอิทธิพลมากกว่าผลของการทดแทน อุปทานแรงงานมีความชันเป็นลบ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 เส้นอุปทานแรงงานในระยะยาว

จากทฤษฎีอุปทานแรงงาน ผู้ที่ตัดสินใจจะอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตหรือไม่ขึ้นอยู่กับค่าจ้าง หรือรายได้ที่ได้รับจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (งานังค์ สมประสงค์ และ ประดิษฐ์ ชาติสมบัติ, 2519: 35; สุมาลี ปิตยานนท์, 2535: 98-100)

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของประชากรโดยทั่วไปสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางประชากร

1.1 เพศ ผู้หญิงมักจะมีชั่วโมงทำงานและอัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานของผู้หญิงจะต่ำกว่าผู้ชาย เนื่องจากเพศหญิงมักได้รับการคาดหวังในการทำงานบ้านมากกว่า ทำให้โอกาสในการเข้าร่วมกำลังแรงงานลดลง

1.2 อายุ อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของกลุ่มบุคคลอายุน้อยมีอัตราที่ต่ำ เนื่องจากผู้มีอายุน้อยมักเรียนหนังสือเต็มเวลามากกว่าที่จะทำงาน สำหรับผู้มีอายุสูงมากๆ อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของคนกลุ่มนี้ก็จะต่ำเช่นกัน ทั้งนี้ เนื่องจากเหตุผลทางด้านสุขภาพของร่างกาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าผู้มีอยู่ในวัยทำงาน

1.3 สถานภาพสมรสและการมีบุตร สำหรับสตรีที่สมรสแล้ว ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนกำหนดการเข้าร่วมในกำลังแรงงานก็คือ รายได้ของสามี ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุที่ว่าเมื่อครอบครัวมีรายได้สูง ครอบครัวนั้นก็สามารรถ และเต็มใจที่จะจัดสรรทรัพยากรเพิ่มขึ้นในการดูแลบุตรและเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการผลิตในครัวเรือน (**Home Production Activities**) ซึ่งเป็นบทบาทในการทำกิจกรรมเหล่านี้โดยประเพณี จะเป็นบทบาทของผู้หญิง และในกรณีเช่นเดียวกัน เมื่ออัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานของผู้ชายสูงกว่าผู้หญิงการจัดสรรเวลาของครอบครัวโดยที่สามีมีบทบาทมากขึ้นในตลาดแรงงานและภรรยาทุ่มเทเวลาให้กับกิจกรรมในครัวเรือน รวมทั้งการดูแลบุตรก็จะเพิ่มมากขึ้น

1.4 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของประชาชนมีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานของบุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง การเข้าร่วมกำลังแรงงานจะสูงขึ้นเมื่อเทียบกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากเห็นว่าควรนำเอาการศึกษานั้นมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่า แสดงให้เห็นว่าตลาดแรงงานต้องการแรงงานที่มีคุณภาพสูงมากยิ่งขึ้น

2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม

2.1 อัตราค่าจ้าง เมื่ออัตราค่าจ้างในตลาดสูงขึ้นอุปทานแรงงานของผู้ชายจะลดลงหรืออีกนัยหนึ่ง ผลกระทบของการที่รายได้เพิ่มขึ้น จากการที่อัตราค่าจ้างสูง (**Income Effect**) จะมีมากกว่า ผลของการทดแทน (**Substitution Effect**) สำหรับสตรีที่สมรสแล้ว พบว่า ผลของการทดแทนมีมากกว่าผลจากรายได้ นั่นคือ เมื่ออัตราค่าจ้างสูงขึ้นอุปทานแรงงานของสตรีจะเพิ่มมากขึ้น สาเหตุที่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของผลกระทบระหว่างผู้ชายและผู้หญิง เนื่องจากความรับผิดชอบในกิจกรรมการผลิตในครัวเรือนของสตรีตามประเพณี ซึ่งรวมถึงความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูบุตร ในขณะที่กิจกรรมหลักของผู้ชายคือการทำงานในตลาดแรงงาน การที่กิจกรรมการผลิตในครัวเรือน (**Home Production**) เป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับสตรีที่สมรสแล้ว นอกเหนือจากการทำงานในตลาดแรงงาน จึงมีอิทธิพลที่สำคัญต่อขนาดของผลการทดแทน (**Substitution Effect**) ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นการใช้เวลาหรือการใช้สินค้า เมื่อมีสิ่งทดแทนที่ดีกว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นของการทดแทนจึงมีค่อนข้างมาก และเนื่องจากครอบครัวส่วนใหญ่ ทางเลือกที่เป็นกิจกรรมการผลิตในครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญสำหรับภรรยา ดังนั้นผลกระทบจากการทดแทนจากการที่ค่าจ้างสูงขึ้นที่มีต่อภรรยาจึงมีอิทธิพลมากกว่าสามี

2.2 รายได้จากแหล่งอื่นที่มีใช้ค่าจ้าง หมายถึง รายได้จากบุคคลที่มีใช้มาจากค่าตอบแทนแรงงานของตนเองหรือรายได้ของครอบครัวที่มีใช้มาจากผลตอบแทนของค่าจ้างแรงงานในครอบครัว เช่น รายได้จากค่าเช่า ดอกเบี้ย รับมรดกและเงินช่วยเหลือ เป็นต้น รายได้ประเภทนี้มักมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกับอัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงาน ทั้งนี้เนื่องจากผลทางรายได้

2.3 สภาวะตลาดแรงงาน การเข้าร่วมกำลังแรงงานของประชาชนไม่เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับอุปทานแรงงานหรือความประสงค์ของแต่ละบุคคลที่จะทำงานหรือไม่ทำงานเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับอุปสงค์แรงงาน ปริมาณและประเภทของงานที่มีอยู่ในตลาด เช่น ยามที่ตลาดแรงงานมีการว่างงานสูง และนายจ้างไม่เพิ่มการจ้างงานใหม่ แรงงานบางจำนวนจะหยุดการแสวงหางานและกลายเป็นผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน ผลกระทบทางลบต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานจากการที่อัตราการว่างงานสูงนี้ ได้รับการขนานนามว่า ผลกระทบจากการเกิดภาวะแรงงานท้อแท้ (**Discouraged Worker Effect**) ในบางกรณี การที่การว่างงานสูงขึ้น อาจมีส่วนทำให้การเข้าร่วมกำลังแรงงานเพิ่มมากขึ้นก็ได้ เช่น ในกรณีผู้ที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งเป็นหลักในการหารายได้ ต้องตกงาน บุคคลอื่นในครอบครัวอาจต้องออกมาแสวงหางานทำ หรือได้รับการขนานนามว่า ผลกระทบด้านการเพิ่มคนงาน (**Added Worker Effect**)

2.4 โครงสร้างของระบบเศรษฐกิจ ในระบบเศรษฐกิจซึ่งการผลิตส่วนใหญ่เป็นระบบกลไกกรรม อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานของประชากรจะสูงกว่าระบบอุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากระบบการผลิตแบบกลไกกรรม สตรี เด็ก และคนชรา จะสามารถเข้าร่วมกำลังแรงงานได้มากกว่า นอกจากนี้ในระบบเศรษฐกิจซึ่งระดับรายได้ต่อหัวสูง อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานของประชากรอาจจะต่ำ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องทำงาน เมื่อเทียบกับเศรษฐกิจซึ่งมีระดับรายได้ต่อหัวต่ำ ประชากรทั้งเด็ก สตรีและคนชรา จำเป็นต้องออกมาช่วยทำงานเพื่อจุนเจือรายได้ อย่างไรก็ตามอาจมีกรณีที่ตรงข้ามเกิดขึ้น เนื่องจากในเศรษฐกิจที่ร่ำรวย อัตราค่าจ้างมักสูง ซึ่งอาจเป็นมูลเหตุจูงใจให้คนหันไปทำงานในตลาดแรงงานมากกว่าที่จะจัดสรรเวลาเพื่อกิจกรรมในครอบครัว รวมทั้งการมีอุปกรณ์เพื่อผ่อนแรงในการทำงานบ้านมากขึ้นในเศรษฐกิจเหล่านั้นด้วย

2.5 เทคโนโลยีใหม่ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและการบริโภค ซึ่งใช้เทคนิคใหม่ๆ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องทำอาหาร เครื่องทำความสะอาดบ้าน แต่ก็ทำให้รายจ่ายเพิ่มสูงขึ้น อาทิเช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ ก็ตามมา อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเหล่านี้ทำให้แม่บ้านเกิดการประหยัดแรงงานในการทำงานบ้าน และมีเวลาเพียงพอที่จะเสนอ

ทำงานเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัว หรือการใช้รถไฟ และเครื่องมือทุ่นแรงในการไถนา และเกี่ยวข้าว ทำให้เกษตรกรมีเวลาว่างมากขึ้น และสามารถเสนอขายแรงงานในอาชีพนอก การเกษตรได้ แต่ในทางตรงข้ามเทคโนโลยีทำให้เกิดการประหยัดแรงงาน อาจทำให้เกิด การว่างงานของคนงานได้ เพราะการใช้เครื่องมือทุ่นแรงเพิ่มขึ้น อาจทำให้ความต้องการแรงงาน ลดลงได้

26 ทักษะคดีและค่านิยม ทักษะคดีต่อการทำงานหรือการพักผ่อน เช่น บางคนชอบ ทำงาน จะทำให้อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานสูง แต่บางคนอาจจะมีความสุขอยู่กับการพักผ่อน การสูญเสียเวลาพักผ่อนแต่ละหน่วยจะต้องมีผลตอบแทนสูง จะทำให้อัตราการเข้าร่วมกำลัง แรงงานต่ำ ประเพณี และวัฒนธรรม ที่มีผลต่อทักษะคดีและค่านิยม ก็มีผลต่ออุปทานแรงงานของ คนในบางกลุ่ม บางอาชีพ เช่น การห้ามผู้หญิงทำงานในตลาดแรงงาน หรือทักษะคดีที่ว่างงานบ้านเป็น งานของผู้หญิง จึงทำให้ออกาสการเข้าร่วมในตลาดแรงงานลดลง

3 ปัจจัยทางสถาบัน

31 กฎหมาย กฎหมายของบางประเทศมีการสงวนงานบางประเภทไว้สำหรับแรงงาน บางกลุ่ม บางประเภทเท่านั้น แรงงานที่ไม่มีลักษณะตามกฎหมายกำหนดจะมาเสนอทำงานในอาชีพ นั้นไม่ได้ เช่น ในประเทศไทยมีพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 ห้ามบุคคล ต่างด้าวทำงาน 39 ชนิดในราชอาณาจักรไทย เช่น งานคำนวณ จัดระบบ วิจัย วางแผน ทดสอบ ควบคุม หรือแนะนำในด้านการก่อสร้างหรือวิศวกรรมโยธา งานควบคุมตรวจสอบบัญชี งานทำ เครื่องถม งานสาวหรือบิดเกลียวไหมด้วยมือ งานทอผ้าด้วยมือ งานทำรองเท้า เป็นต้น

32 นโยบายของรัฐบาล นโยบายของรัฐบาลที่จะส่งเสริมหรือกีดกันแรงงาน จะมีผล ต่ออัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานในบางอาชีพและบางท้องถิ่น เช่น นโยบายกั้นการอพยพแรงงาน จากชนบทสู่เมือง

33 สถาบันแรงงาน คือองค์กรต่าง ๆ ของตลาดแรงงาน เช่น สหภาพแรงงาน ซึ่ง อาจจะมีอำนาจในการผูกขาดการเข้าร่วมกำลังแรงงานในบางท้องถิ่นได้

เนื่องจากความต้องการตัวแทนประกันชีวิตมีจำนวนเพิ่มขึ้น ปัญหาอุปสงค์แรงงาน และข้อ 2.3 จึงไม่มีผลต่อการวิเคราะห์ นอกจากนี้การศึกษาในลักษณะกรณีศึกษาหรือเศรษฐศาสตร์จุลภาค ทำให้สามารถสมมติได้ว่า สิ่งอื่น ๆ เช่น ผลกระทบจากภายนอกคงที่ ดังนั้น ข้อ 24 25 และข้อ 3 จึงไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

2 ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory)

Abraham Maslow ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ว่า บุคคลมีความต้องการหลายประการและไม่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้มีความสำคัญแตกต่างกันและสามารถจัดลำดับได้ โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการที่มีความสำคัญที่สุดมาก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการบำบัดแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ใช้สิ่งจูงใจอีกต่อไป บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการขั้นสูงขึ้น ต่อไปอีก ลำดับชั้นความต้องการแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. ความต้องการทางด้านร่างกาย (**Physiological needs**) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น

ข. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (**Safety needs**) เป็นความต้องการด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรือความไม่ปลอดภัยจากการทำงาน

ค. ความต้องการการยอมรับและความรัก (**Social needs**) เป็นความต้องการให้สมาชิกในกลุ่มทำงานยอมรับว่ามีความสำคัญต่อกลุ่ม รวมทั้งการได้รับความรักจากสมาชิกในกลุ่ม

ง. ความต้องการความนับถือ และสถานะทางสังคม (**Self-esteem needs**) เป็นความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับบุคคลอื่น รวมทั้งความต้องการมีอำนาจ ความสำเร็จ และชื่อเสียงเกียรติยศ

จ. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (**Self-actualization needs**) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการยกย่องเป็นพิเศษหรือประสบผลสำเร็จสูงสุดในการทำงานหรือการดำรงชีวิต

การทำงานที่ใดที่หนึ่งเป็นระยะเวลาสั้นหรือยาว ขึ้นอยู่กับการได้รับปัจจัยดังกล่าวในแต่ละขั้นหรือความคาดหวังที่จะได้รับในแต่ละช่วงของชีวิตด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพประกันชีวิต การตัดสินใจเข้าสู่อาชีพประกันชีวิตหรือเข้าสู่กำลังแรงงานโดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจะมีความแตกต่างกันออกไป การสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงาน

กนกศรี ดำรงยุทธ (2538: 1) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานของข้าราชการเกษียณอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเข้าร่วมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานของข้าราชการเกษียณอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการทหาร ตำรวจ และพลเรือน ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสำรวจระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2538 การศึกษาใช้แบบจำลองการถดถอยแบบโลจิสติก (**Logistic Regression**) สมการที่ใช้ศึกษาดังนี้

$$A \text{ WORK} = f(\text{SEX, AGE, GOV, LEV, HEA, DES, SPWN, RES, INW, INO, SUP, FIN, WEL})$$

$$N \text{ WORK} = f(\text{SEX, AGE, GOV, LEV, HEA, DES, SPWN, RES, INW, INO, SUP, FIN, WEL})$$

โดยที่ ตัวแปรตาม คือ การทำงานหลังเกษียณอายุ (**A WORK**)
การทำงานปัจจุบัน (**N WORK**)

ตัวแปรอิสระ คือ เพศของผู้ให้สัมภาษณ์ (SEX), อายุเต็มปีปฏิทิน (AGE), ประเภทข้าราชการ (GOV), ระดับตำแหน่งเมื่อเกษียณอายุ (LEV), สุขภาพ (HEA), ความต้องการทำงาน (DES), ปัญหาทางการเงินเมื่อเกษียณอายุ (FIN), การทำงานของคู่สมรส (SPWN), ความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (RES), รายได้จากการทำงาน (INW), รายได้อื่น (INO), เงินเลี้ยงดูจากบุตร (SUP), ความเพียงพอของสวัสดิการจากรัฐบาล (WEL)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานหลังจากเกษียณอายุของข้าราชการเกษียณอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระดับตำแหน่งเมื่อเกษียณอายุ ความต้องการทำงาน และรายได้จากการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานในปัจจุบันของข้าราชการเกษียณอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ รายได้จากการทำงาน ณ ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05

ประภา อิงคเสรีพิทักษ์ (2540: 1) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรม โดยอาศัยข้อมูลภาคตัดขวางจากแบบการสำรวจแรงงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ รอบที่ 3 ปี พ.ศ. 2531 และ พ.ศ. 2535 ใช้วิธีการวิเคราะห์พรรณนาเปรียบเทียบในการทำการศึกษา เพื่อทดสอบความแตกต่างของอัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงาน โดยใช้วิธีการไคสแควร์ และวิธีการสมการเชิงซ้อนในการหาความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า กำลังแรงงานส่วนใหญ่อยู่ในภาคเกษตร มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวนแรงงานหญิงในภาคเกษตรมีแนวโน้มลดลงจาก 9.39 ล้านคนในปี พ.ศ. 2531 เป็น 9.32 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2535 ในช่วงเวลาเดียวกัน อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมลดลงจากร้อยละ 55.86 เป็นร้อยละ 49.94 อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมแตกต่างกันระหว่างภาคต่างๆ โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมสูงสุด รองลงมาคือ ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคกลาง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรม คือ รายได้เฉลี่ยของครัวเรือน อัตราค่าจ้างเฉลี่ยของผู้หญิง และอัตราการพึ่งพิง ปัจจัยทั้ง 3 นี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับอัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรม แต่ระดับการศึกษาของผู้หญิงมีความสัมพันธ์ในทางบวก โดยอาศัยผลการศึกษานี้ได้ประมาณว่า อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมจะลดลงเป็นร้อยละ 43.97 ในปี พ.ศ. 2540 และร้อยละ 30.12 ในปี พ.ศ. 2545 และการศึกษานี้ได้ชี้แนะว่าการยกระดับการศึกษา อบรมให้กับผู้หญิง จะทำให้อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมสูงขึ้นได้

แดงอ่อน มั่นใจตน, สุภา กীরติบุตร และอรวรรณ พฤกษ์ชาติศิริ (2543: 220) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวการณ์ทำงานทำของผู้อยู่ในวัยทำงาน” พบว่า ปัจจัยที่พิจารณาในการสมัครงานได้แก่ ความเหมาะสมของลักษณะงานกับความรู้ความสามารถถูกพิจารณาเป็นอันดับ 1 มากที่สุด สถานภาพการทำงานที่ประสงค์จะทำของทั้ง 3 กลุ่ม มีลำดับตรงกันคือ 1. ลูกจ้างเอกชน 2. ลูกจ้างรัฐบาล 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า สัดส่วนประสงค์จะเป็นลูกจ้างเอกชนของกลุ่มผู้ถูกเลิกจ้างสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ มาก ในขณะที่กลุ่มบัณฑิตมีสัดส่วนที่ประสงค์จะเป็นลูกจ้างรัฐบาลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และกลุ่มว่างงานมีสัดส่วนของผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจส่วนตัวมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งนี้ ความคิดของผู้จะเปลี่ยนงานของผู้ได้งานมาแล้ว ร้อยละ 62.5 ของกลุ่มผู้ถูกเลิกจ้าง และร้อยละ 47.2 ของกลุ่มบัณฑิต ตอบว่าคิดจะเปลี่ยนงานโดยเหตุผลที่จะเปลี่ยนของทั้ง 2 กลุ่ม 2 เหตุผลแรก คือ 1. ต้องการเปลี่ยนเป็นงานที่มั่นคง และ 2. เป็นงานที่ตรงกับวุฒิที่จบ

2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

สุสติ ยมาภย์ (2537) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันของบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะในการประกอบอาชีพขายประกันเป็นงานหลัก บุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ระยะเวลาการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันชีวิต และระดับการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของพนักงานที่มีบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ คือ บุคลิกภาพแบบมั่นคง-แสดงออก บุคลิกภาพแบบหัวน้ไขว-แสดงออก บุคลิกภาพแบบมั่นคง-เก็บตัว บุคลิกภาพแบบหัวน้ไขว-เก็บตัว สำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการขาย ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา และอายุ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานขายเชิงปริมาณของพนักงานขายประกันที่มีบุคลิกภาพทั้ง 4 แบบ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุษณี สุนทโรทก (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ การศึกษา

และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ส่วนอายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตเต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพ ทักษะที่ดีต่อบริษัท นิสัยงานดี และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ **0.05**

นภาพรณั ศันสนะพงษ์ปรีชา (2542) ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลสู่ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต โดยทำการศึกษาตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด จำนวน **100** คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท จำนวน **2** คน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ในอาชีพได้แก่ รายได้ที่ขึ้นอยู่กับความสามารถ และอิสระในการประกอบอาชีพ บุคคลที่ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ ต้องเป็นผู้ที่มีวินัย และยอมรับผิดชอบสูงทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และต่อบริษัทที่ตนเองสังกัดอยู่

จิหมัมพร วีรวิทยาเศรษฐ์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต : กรณีศึกษาบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน **400** คน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การชักชวนและการสนับสนุนขององค์กร รายได้ ผลตอบแทนโดยอ้อม และความมั่นคง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต นิสัยและความชำนาญในงาน การพัฒนาตนเอง ทักษะของตัวแทน สิ่งแวดล้อมภายนอก และความสามารถในการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคงอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ความสำเร็จในปีที่ผ่านมาไม่มีความสัมพันธ์กับอาชีพก่อนเป็นตัวแทน รายได้จากอาชีพตัวแทน ระยะเวลาการเป็นตัวแทน และสถานภาพการเป็นตัวแทน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตรในอุปการะ การศึกษาสูงสุด รายได้ก่อนเป็นตัวแทน ประสบการณ์การขายประกันชีวิตก่อนเป็นตัวแทน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตก่อนเป็นตัวแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้จากการเป็นตัวแทน

วัลลภา เกียรติกุล (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยทำการศึกษาความคิดเห็นและการปฏิบัติงานจริงจากผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด และบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน **375** คน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ประเภทของงานตัวแทนประกันชีวิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทรัพย์สินสุทธิ การเข้าร่วมกิจกรรมและสถานะในการเข้าร่วมกิจกรรม กระบวนการสร้างตัวแทน ทักษะดี มีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจ้างงานชนิดไม่เต็มเวลา (Part-time)

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (2547) ได้จัดทำโครงการศึกษาวิเคราะห์สภาพและวิธีการจ้างงานชนิดไม่เต็มเวลา ประชากรในการศึกษาคือ สถานประกอบการพาณิชย์กรรม และบริการ 4 ประเภท ได้แก่ กิจการขายส่ง การขายปลีก กภัตตาคาร/ร้านอาหาร และโรงแรม ที่มีขนาดการจ้างงานตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 33,519 แห่งทั่วประเทศและกำหนดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษาเป็นร้อยละ 2 ของจำนวนประชากร หรือ 670 ตัวอย่าง โดยกำหนดขนาดของตัวอย่างตามสัดส่วนของสถานประกอบการในแต่ละจังหวัด ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร		= 320 ตัวอย่าง
2. จังหวัดสมุทรปราการ		= 70 ตัวอย่าง
3. จังหวัดชลบุรี และกาญจนบุรี จังหวัดละ	35 ตัวอย่าง	= 70 ตัวอย่าง
4. จังหวัดเชียงใหม่		= 70 ตัวอย่าง
5. จังหวัดนครราชสีมา		= 70 ตัวอย่าง
6. จังหวัดสงขลา และภูเก็ต	จังหวัดละ 35 ตัวอย่าง	= 70 ตัวอย่าง

โดยแบ่งเป็นจำนวนสถานประกอบการที่จ้างงานไม่เต็มเวลา:สถานประกอบการที่จ้างเต็มเวลาในอัตราส่วน 70:30 กลุ่มตัวอย่างผู้ที่ได้รับการจ้างงานไม่เต็มเวลาอยู่ในช่วง 18-35 ปี พบว่า ชั่วโมงทำงานต่อวันของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ยังมากอยู่ คือประมาณ 7-8 ชั่วโมง ซึ่งใกล้เคียงผู้ที่ทำงานเต็มเวลา ได้รับสิทธิในเวลาพักระหว่างทำงาน วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อน และวันลา ได้รับค่าจ้างที่ได้รับเฉลี่ยประมาณ 150-200 บาทต่อวัน หรือ 4,000-5,000 บาทต่อเดือน หรือ 23-25 บาทต่อชั่วโมง

ถ้าทำงานวันหยุดมักได้รับค่าล่วงเวลา หรือสวัสดิการไม่มากนัก อาทิเช่น อาหารฟรี เบี้ยขยัน และเครื่องแบบ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และเมื่อพนักงานไม่เต็มเวลาต้องออกจากงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับค่าชดเชย ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ทำงานไม่เต็มเวลาส่วนใหญ่พอใจกับการทำงานไม่เต็มเวลา เพราะส่วนหนึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน หรือผู้ทำงาน จึงเห็นว่ามีงานทำมีรายได้บ้างเป็นการผ่อนคลายของครอบครัว ความคิดเห็นของกลุ่มพนักงานที่ทำงานไม่เต็มเวลาตรงกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการกลุ่มที่มีการจ้างงานไม่เต็มเวลา ว่าแนวโน้มการจ้างงานพนักงานไม่เต็มเวลาจะเพิ่มขึ้น โดยทั้ง 2 กลุ่มให้ความเห็นตรงกันว่า เป็นการช่วยนักศึกษาเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างงานน้อยซึ่งเป็นการลดต้นทุนของธุรกิจด้วย

JEAN KIMMEL and KAREN SMITH CONWAY (2544) ได้ทำการวิจัยการทำงานอย่างที่สอง นอกเหนือจากงานหลักเต็มเวลา(Moonlight) โดยใช้ข้อมูลจาก Survey of Income and Program Participation (SIPP) 1984 เป็นกลุ่มข้อมูลที่สำรวจตัวอย่างในระดับประเทศ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดข้อมูลของอาชีพตั้งแต่ 2 อาชีพ ในช่วงเวลาของการสำรวจ งานวิจัยฉบับนี้ได้กำหนดขอบเขตให้งานหลัก (Primary job) เป็นงานที่บุคคลได้รับรายได้สูงที่สุด จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 203 คน ซึ่งไม่รวมผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระ จากการทดสอบ Likelihood ratio ประมาณค่า พารามิเตอร์ที่ใช้ Probit analysis ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำ อาชีพบริการ และอาชีพเสริมอื่น มีความน่าจะเป็นในการทำ Moonlight สูง ผู้ที่แต่งงาน หรือผ่านการแต่งงาน ผู้มีบุตร และผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย และมากที่สุด จะทำ Moonlight ในระยะเวลาที่ยาวนานกว่า ระยะเวลาการทำงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน งานที่ไม่มั่นคงถาวรแรงงานก็จะปรับตัวเข้าหางานที่มีความมั่นคงมากกว่า ซึ่งการทำ Moonlight ไม่ถาวร แรงงานก็จะปรับจนได้งานที่มีความมั่นคงมากกว่าจึงส่งผลให้ระยะเวลาในการทำ Moonlight ก็จะสั้นลง แต่คนทำงานเป็น job-packaging จะทำ Moonlight ที่ระยะเวลายาวนานกว่า และยังพบว่าค่าจ้างที่ได้รับจากงานหลักและ รายได้ของครัวเรือนที่ไม่ได้มาจากผลตอบแทนของค่าจ้างแปรผกผันกับการตัดสินใจทำงานอย่างที่สอง นอกเหนือจากงานหลักที่เต็มเวลา(Moonlight)

จะเห็นได้ว่าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการเข้าสู่กำลังแรงงาน ไม่มีงานที่เกี่ยวกับระยะเวลาการอยู่ในการทำงาน อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าในเรื่องอุปทานแรงงาน รายได้เป็นตัวแปรหลักที่มีผลต่อเวลา

บทที่ 3

ลักษณะและโครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ถือว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อภาพพจน์ของธุรกิจประกันชีวิต เพราะธุรกิจด้านประกันภัยมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ขาย ความคุ้มครองซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่มีการวางขาย การขายความคุ้มครองหรือการประกันภัย จึงต้องขายผ่านคนกลาง คือตัวแทน หรือนายหน้า ดังนั้น หากตัวแทนมีความรู้ในกรรมธรรม์เป็นอย่างดี มีจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อนักที่ และอาชีพ ก็จะสร้างความเชื่อถือศรัทธาแก่ ประชาชนได้อย่างดี (สถาบันประกันชีวิตไทย, 2547)

ตามความในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 “ตัวแทนประกันชีวิต” หมายความว่า ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องสังกัดบริษัทและตามมาตรา 68 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 กำหนดให้ผู้ใดจะกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน, คำขอรับใบอนุญาตและใบอนุญาต ให้เป็นไปตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด, ใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ให้ระบุด้วยว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ซึ่งถ้าผู้ใดฝ่าฝืนจะมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 105 นอกจากนี้ยังมีข้อห้ามมิได้ชักชวน แนะนำ หรือทำด้วยประการใด เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต กับผู้ประกอบการประกันชีวิตในต่างประเทศ ซึ่งถ้าผู้ใดฝ่าฝืนจะมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ปัจจุบันสมาคมประกันชีวิตไทย ได้แบ่งช่องทางการขายประกันชีวิตเป็น 9 ช่องทาง ได้แก่ ช่องทาง ตัวแทน (Agent) ช่องทางจำหน่ายผ่านทางธนาคาร (Bancassurance) ช่องทางนายหน้า (Broker) ช่องทางขายผ่านโทรศัพท์ (Tele Marketing) ช่องทางติดต่อโดยตรงกับบริษัท (Walk in) ช่องทางขายผ่านองค์กร (Worksite Marketing) ช่องทางขายผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (Post Office) ช่องทางขายตรงผ่านไปรษณีย์ (Direct Mail) และช่องทางอื่นๆ (Others)

จากข้อมูลของสมาคมประกันชีวิตไทยในช่วงเดือน มกราคม - ธันวาคม 2550 ได้แยกเบี่ยงตามช่องทางจำหน่าย เฉพาะเบี่ยงประกันชีวิตประเภทสามัญ ซึ่งเป็นตลาดหลักของธุรกิจประกันชีวิต

ปรากฏว่า ช่องทางที่สร้างผลผลิตเบี้ยให้กับธุรกิจประกันชีวิตมากที่สุด เป็นช่องทางตัวแทน (Agent) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (First Year Premium FYP) หรือเบี้ยใหม่ 23,114,464.22 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 65.07 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 2 เป็นช่องทางจำหน่ายผ่านทางธนาคาร (Bancassurance) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 9,981,675.38 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.10 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 3 เป็นช่องทางขายผ่านโทรศัพท์ (Tele Marketing) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 1,573,925.35 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.43 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 4 เป็นช่องทางขายผ่านองค์กร (Worksite Marketing) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 627,606.02 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.77 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 5 เป็นช่องทางนายหน้า (Broker) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 179,733.33 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.51 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 6 เป็นช่องทางขายตรงผ่านไปรษณีย์ (Direct Mail) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 28,300.17 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.08 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 7 เป็นช่องทางอื่น ๆ (Others) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 11,155.64 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.03 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 8 เป็นช่องทางขายผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (Post Office) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 2,827.83 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.01 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด อันดับ 9 เป็นช่องทางติดต่อโดยตรงกับบริษัท (Walk in) ช่องทางขายผ่านที่ทำการไปรษณีย์ (Post Office) ด้วยจำนวนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก (FYP) 674.54 บาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 0.001 ของเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรกประเภทสามัญทั้งหมด รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก ประเภทสามัญ จำแนกตามช่องทาง
การจำหน่ายเดือน มกราคม - ธันวาคม 2550

ช่องทางจำหน่าย	เบี้ยประกันภัยรับรวมปีแรก ประเภทสามัญ (บาท)	ร้อยละ
ตัวแทน	23,114,464.22	65.07
ขายผ่านธนาคาร	9,981,675.38	28.10
ขายผ่านโทรศัพท์	1,573,925.35	4.43
ขายผ่านองค์กร	627,606.02	1.77
นายหน้า	179,733.33	0.51
ขายตรงผ่านไปรษณีย์	28,300.17	0.08
ขายผ่านที่ทำการไปรษณีย์	2,827.83	0.01
ติดต่อโดยตรงกับบริษัท	674.54	-
ช่องทางอื่น ๆ	11,155.64	0.03
รวม	35,520,362.48	100

ที่มา: สมาคมประกันชีวิตไทย (2551)

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตามความในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 69 คุณสมบัติของบุคคลที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตไว้ดังต่อไปนี้

1. บรรลุนิติภาวะ
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

4 ไม่เคยต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

การต้องโทษจำคุกดังกล่าว จะต้องมีความพิพากษาให้จำคุกจริงๆ เท่านั้น หากศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก แต่ให้รอการลงโทษหรือพิพากษาถึงที่สุดให้ลงโทษปรับ หรือกักขังแทนค่าปรับ ดังนี้ ไม่อยู่ในความหมายของคำว่า “ต้องโทษจำคุก”

5 ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย

6 ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

7 ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

8 ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการประกันภัยประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจการประกันภัยประกาศกำหนด

ข้อสังเกต พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มิได้มีการกำหนดวุฒิการศึกษาของตัวแทนประกันชีวิตเอาไว้ และมีได้มีการห้ามคนพิการเป็นตัวแทนประกันชีวิต แต่ทั้งนี้ กฎหมายได้ห้ามมิให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นนายหน้าประกันชีวิต เนื่องจากลักษณะหน้าที่การทำงานของตัวแทนและนายหน้า มีความแตกต่างกันมากอย่างไรก็ตาม กฎหมายก็ได้ห้ามตัวแทนประกันชีวิตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย

การยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ผู้ที่ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีคุณสมบัติ ครบทุกประการก่อนจึงจะยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 70 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งมีวิธีการดังนี้

ผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา 69 ซึ่งประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้นต่อนายทะเบียนพร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิต และหนังสือรับรองว่าผ่านการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกาศกำหนด

การขออนุญาตและการอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว อาจขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่นอีกได้ คำขอรับใบอนุญาตเช่นว่านี้ ผู้ขอต้องยื่นหนังสือแสดงความยินยอมของบริษัทที่ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่แล้วพร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทใหม่ที่ต้องมีข้อความแสดงไว้ด้วยว่าบริษัทใหม่นั้น ได้ทราบแล้วว่าผู้ขอเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว เมื่อนายทะเบียนได้ออกใบอนุญาตแล้วให้แจ้งบริษัทที่เกี่ยวข้องทราบ

หนังสือแสดงความต้องการตามวรรคหนึ่งและหนังสือแสดงความยินยอมตามวรรคสาม ให้เป็นไปตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สร้างความมั่งคั่งทางการเงิน ให้กับประชาชนผู้เอาประกันภัย ครอบครัวและสังคมโดยรวม หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต มีดังนี้

1. ชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัด ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่หลักต้องออกไปทำการชักชวนบุคคลต่างๆ ให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัดเท่านั้น ไม่ใช่ชักชวนให้ทำสัญญากับบริษัทที่ตนไม่ได้สังกัด

2 ให้ความรู้ในเงื่อนไขของกรรมธรรม์จนบุคคลตั้งใจทำกรรมธรรม์ได้ตรงกับความเป็น และความต้องการ ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องให้ความรู้ในเรื่องเงื่อนไขของกรรมธรรม์อย่างถูกต้อง ชัดเจนจนบุคคลสามารถตัดสินใจทำกรรมธรรม์ได้ตรงตามความเป็นและความต้องการ และมีเบี้ย ประกันภัยที่เหมาะสมกับรายได้

3 รับเงินเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้วรีบนำส่งเข้าบริษัทโดยด่วน เนื่องจาก หน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยเป็นของผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัย ทราบ หากตัวแทนประกันชีวิตได้รับมอบอำนาจให้รับเบี้ยประกันภัยและเมื่อไปเก็บเบี้ยประกันภัย มาแล้ว ต้องรีบนำส่งเข้าบริษัทโดยเร็วที่สุด เพื่อผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย เพื่อความซื่อสัตย์ สุจริตและภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

4 ให้บริการที่ดีและสม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องให้บริการ หลังการขายที่ดี ตามเงื่อนไขแห่งกรรมธรรม์ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ และผลประโยชน์ของผู้เอา ประกันภัย โดยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถมีความก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถ้าสามารถทำตาม ข้อกำหนดของบริษัทได้ อาทิเช่น มีผลงานตามที่บริษัทกำหนด ผ่านหลักสูตรการอบรม มีตัวแทน ในสังกัด มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพ เป็นต้น เมื่อบุคคลได้ยื่นเอกสาร การสมัครเป็นตัวแทนประกันชีวิตครบถ้วนตามที่บริษัทต้องการ บริษัทจะทำการตรวจสอบว่า บุคคลผู้นั้นเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตอื่นหรือไม่ หากเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่บริษัทอื่น ต้องทำการลาออกจากบริษัทนั้นอย่างเป็นทางการก่อนจึงจะสามารถเปลี่ยนบริษัทได้หรือ มิเช่นนั้นผู้ขอต้องยื่นหนังสือแสดงความยินยอมของบริษัทที่ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่แล้ว พร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทใหม่ที่ต้องมีข้อความแสดงไว้ด้วยว่าบริษัทใหม่นั้น ได้ทราบแล้วว่าผู้ขอเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว เมื่อนายทะเบียนได้ออกใบอนุญาต แล้วให้แจ้งบริษัทที่เกี่ยวข้องทราบ

บริษัทได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติครบถ้วนแล้ว ตัวแทนจะได้รับรหัสประจำตัว เพื่อใช้ ในการเก็บข้อมูลผลงานต่างๆ และต้องผ่านการสอบใบอนุญาตประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ภายใน

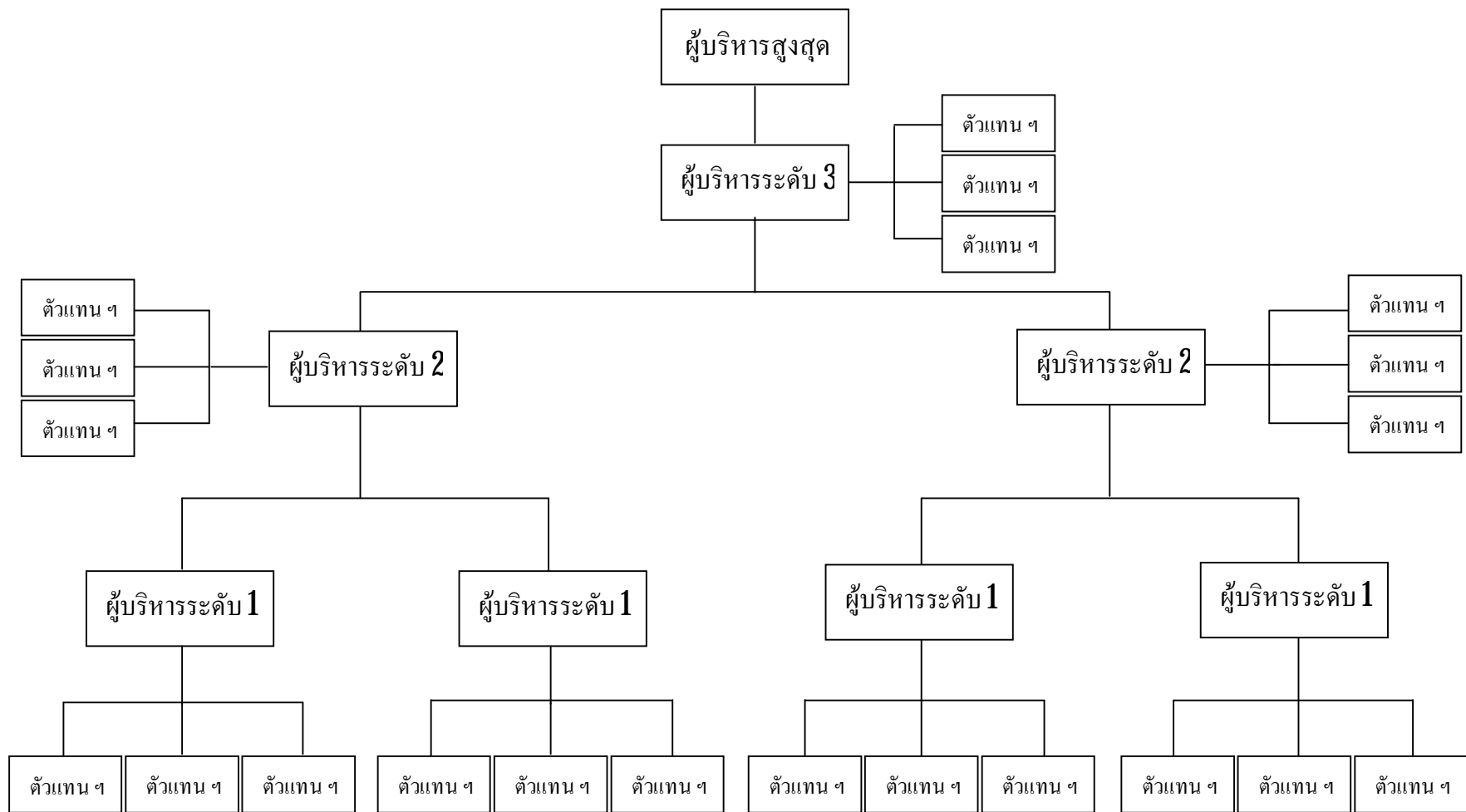
3 เดือนนับตั้งแต่สมัคร พร้อมกันนี้ทางบริษัทจะทำการจัดอบรมหลักสูตรพื้นฐานการประกันชีวิตให้กับตัวแทนใหม่ ซึ่งเป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากการที่ตัวแทนใหม่ต้องทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขของบริษัท โดยมีระยะเวลา**3-6**เดือน เมื่อผลงานและอบรมหลักสูตรครบตามระเบียบของบริษัท เข้าเดือนที่ **9** ตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนาตนเองโดยการสร้างทีมงานภายใต้สังกัดตนเอง และมีผลงานเป็นไปตามกำหนดของบริษัท เข้ารับการอบรมครบตามหลักสูตร ตัวแทนจะได้ปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารระดับ **1** มีทีมงานที่เป็นลูกน้องได้สังกัดในการส่งผลงาน เมื่อทีมงานเหล่านั้นทำตามขั้นตอนกระบวนการของบริษัทและสามารถสร้างทีมงานภายใต้สังกัดตนเองได้ และปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารระดับ **1** ได้ ต้นสังกัดซึ่งขณะนั้นเป็นผู้บริหารระดับ **1** จะได้ปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารระดับ **2** แต่ทั้งนี้ต้องมีผู้บริหารระดับ **1** เป็นลูกทีม ไม่ต่ำกว่า **5** คน และยังคงต้องรักษาระดับผลงานและเข้ารับการอบรมตามเงื่อนไขของบริษัทด้วย ในตำแหน่งผู้บริหารระดับ **2** ยังสามารถสร้างตัวแทนใหม่ได้เองด้วย เมื่อผู้บริหารระดับ **1** สามารถปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารระดับ **2** ส่งผลให้ผู้บริหารที่อยู่ตำแหน่งสูงกว่าปรับตำแหน่งเพิ่มขึ้นเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับ **3** และยังคงรักษาระดับผลงานให้ได้ตามกำหนดของบริษัท ในส่วนการอบรมจะเป็นหลักสูตรพิเศษไม่มีผลต่อการปรับขึ้นตำแหน่ง เมื่อมีทีมงานภายใต้สังกัดในตำแหน่งต่างๆ เรียบร้อยและมีผลงานตามเงื่อนไขข้อกำหนดของบริษัท ผู้บริหารระดับ **3** จะได้รับการปรับตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดโดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ผู้บริหารสูงสุดจะได้รับสวัสดิการจากทางบริษัท และผลประโยชน์จากทีมงานภายใต้สังกัดตนเอง โดยจะหาลูกค้า และสร้างตัวแทนใหม่ หรือจะบริหารทีมงานเพียงอย่างเดียวก็ได้ หรือตัวแทนที่ไม่ประสงค์หรือไม่พร้อมสร้างทีมงาน ต้องการหาลูกค้าเพียงอย่างเดียวก็สามารถทำได้เช่นกัน รายละเอียดแสดงในภาพที่ **12** และตารางที่ **2** แสดงโครงสร้างตัวแทนประกันชีวิต

ตารางที่ 2 โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ตำแหน่ง	รายได้และสวัสดิการ	เงื่อนไขของบริษัท
ตัวแทนประกันชีวิต	- ส่วนแบ่งการขาย (commission) จากผลงานตนเอง	- สอบผ่านข้อสอบใบอนุญาตประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) - เข้ารับการอบรมหลักสูตรพื้นฐานของบริษัท - มีผลงานตามตำแหน่ง
ผู้บริหารระดับ 1	- ส่วนแบ่งการขาย (commission) จากผลงานตนเอง - ร้อยละส่วนแบ่งการขาย (commission) จากทีมงาน - สวัสดิการจากบริษัท	- สร้างทีมงาน (ตัวแทนใหม่) มากกว่า 1 คน - เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับ 1 - สร้างผลงานให้ได้ตามตำแหน่ง
ผู้บริหารระดับ 2	- ส่วนแบ่งการขาย (commission) จากผลงานตนเอง - ร้อยละส่วนแบ่งการขาย (commission) จากทีมงาน - สวัสดิการจากบริษัท	- สร้างทีมงาน (ตัวแทนใหม่) หรือไม่ก็ได้ - มีผู้บริหารระดับ 1 ภายใต้สังกัด จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน - เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับ 2 - สร้างผลงานให้ได้ตามตำแหน่ง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตำแหน่ง	รายได้และสวัสดิการ	เงินเดือนของบริษัท
ผู้บริหารระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนแบ่งการขาย(commission)จากผลงานตนเอง - ร้อยละส่วนแบ่งการขาย(commission)จากทีมงาน - สวัสดิการจากบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างทีมงาน (ตัวแทนใหม่) หรือไม่ก็ได้ - มีผู้บริหารระดับ 1 และระดับ 2 ภายใต้สังกัด - เข้ารับการอบรมหลักสูตรพิเศษ หรือไม่ก็ได้ - รักษาระดับผลงานให้ได้ตามเงินเดือนของบริษัท
ผู้บริหารสูงสุด	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนแบ่งการขาย(commission)จากผลงานตนเอง - ร้อยละส่วนแบ่งการขาย(commission)จากทีมงาน - สวัสดิการจากบริษัท - เงินเดือนตามตำแหน่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - บริหารงานเพียงอย่างเดียว / สร้างทีมงาน(ตัวแทนใหม่) - มีผู้บริหารระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3 ภายใต้สังกัด - เข้ารับการอบรมหลักสูตรพิเศษ หรือไม่ก็ได้ - รักษาระดับผลงานให้ได้ตามเงินเดือนของบริษัท



ภาพที่ 12 โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

รายละเอียดเพิ่มเติมของโครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

หากตัวแทนประกันชีวิตไม่สามารถรักษาระดับผลงานหรือเข้ารับการอบรมไม่ครบตามเงื่อนไขของบริษัท จะถูกลดตำแหน่ง แต่ไม่มีผลต่อตำแหน่งของทีมงานภายใต้สังกัด และสามารถขึ้นตำแหน่งได้ใหม่อีกครั้งเมื่อทำตามเงื่อนไขข้อกำหนดของบริษัท หรือหากผู้บริหารระดับใดระดับหนึ่งลาออกจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ทีมงานทั้งหมดภายใต้สังกัดนั้นจะขึ้นตรงกับผู้บริหารในระดับสูงขึ้นไป ทั้งนี้ตัวแทนที่มีความสามารถและคุณสมบัติครบตามเงื่อนไขของบริษัทสามารถเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่ระดับเดียวกับสายงานที่มีตำแหน่งสูงกว่าได้ อาทิเช่น ตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับ 2 มีผลงาน และผ่านอบรมตามเงื่อนไขของบริษัทครบถ้วน และสามารถสร้างทีมงานภายใต้สังกัดตนเองพร้อมขึ้นตำแหน่งได้ แต่ผู้บริหารสายงานเดียวกันที่มีตำแหน่งสูงกว่าคือตำแหน่งผู้บริหารระดับ 3 ไม่สามารถสร้างทีมงานในตำแหน่งผู้บริหารระดับ 2 ได้มากกว่า 5 คนขึ้นไปหรือไม่ประสงค์ที่จะขึ้นตำแหน่ง ตัวแทนที่พร้อมสามารถปรับตำแหน่งขึ้นเป็นผู้บริหารระดับ 3 ในตำแหน่งเท่ากันได้ แต่ผู้บริหารระดับ 3 ต้องหาผู้บริหารระดับ 2 มาทดแทนที่ขาดไปเพื่อมิให้ตนเองถูกลดตำแหน่ง

และตลอดระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ทุกตำแหน่งสามารถเข้าร่วมการแข่งขันชิงรางวัลอื่นๆ อาทิเช่น รถยนต์ สร้อยคอทองคำ ทองเที่ยวในประเทศ หรือต่างประเทศ และอื่นๆ อีกมากมาย โดยแข่งขันจากยอดขายตามที่บริษัทกำหนด ซึ่งจะใช้ผลงานส่วนตัวในการแข่งขัน ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตทุกตำแหน่งจึงมีสิทธิเท่าเทียมกันหมด โดยจะทำการแข่งขันในทุกไตรมาส เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน นอกเหนือจากรายได้ที่ได้รับจากค่าส่วนแบ่งการขาย (commission)

ทั้งนี้โครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต และการเลื่อนตำแหน่งแต่ละระดับ รายได้จากค่าส่วนแบ่งการขาย (commission) หรือแรงจูงใจที่มีรายได้ โดยทั่วไปแต่ละบริษัทจะมีความคล้ายคลึงกัน หากจะแตกต่างกันในบางส่วนตามแต่เงื่อนไขหรือนโยบายของแต่ละบริษัท

จากข้อมูลของสมาคมประกันชีวิตไทย ช่องทางที่สร้างผลผลิตเบี้ยให้กับธุรกิจประกันชีวิตมากที่สุด คือช่องทางตัวแทนประกันชีวิต กล่าวได้ว่าช่องทางตัวแทนประกันชีวิตเป็นช่องทางที่มีความสำคัญต่อธุรกิจประกันชีวิตมากที่สุด ซึ่งอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่เปิดกว้างให้ทุกคนสามารถเข้าสู่อชีพนี้ได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์หรือเป็นผู้พิการ ผู้ที่มีการศึกษาหรือไม่มีการศึกษา เพียงอ่านออกเขียนได้ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ ยึดมั่นและปฏิบัติตามตามจรรยาบรรณที่ดีของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และอาชีพ

พร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอก็สามารถประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สามารถทำเป็นอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ตนเป็นนายของตน สามารถจัดสรรเวลาการทำงานได้อย่างเต็มที่ตามความเหมาะสมและความพึงพอใจของตนเอง ไม่มีการเกษียณอายุ เป็นอาชีพที่ให้รายได้ที่ไม่มีเพดาน คือไม่มีขีดจำกัดของรายได้ รายได้ที่ได้รับขึ้นอยู่กับความขยันในการทำงานของตนเอง สามารถสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ต้องรอให้ต้นสังกัดลาออก หรือรอให้ตำแหน่งว่าง บุคคลก็สามารถเลื่อนตำแหน่งได้ ซึ่งประเมินจากผลงานของตนเองที่ทำได้ตามเงื่อนไขของบริษัท และเมื่อสามารถสร้างทีมงานได้บุคคลก็จะได้รับร้อยละค่าส่วนแบ่งการขาย (**commission**) จากผลงานของทีมงาน ค่าส่วนแบ่งการขาย (**commission**) จากผลงานของตนเอง รวมถึงสวัสดิการและเงินเดือนตามตำแหน่งจากทางบริษัท ทั้งนี้เมื่อตัวแทนประกันชีวิตลาออกหรือขอเกษียณตนเอง ผลงานทั้งหมดตลอดระยะเวลาการทำงานสามารถถ่ายทอดให้กับทายาทของตนเองเป็นผู้ดูแลต่อได้ แต่ทายาทต้องมีใบอนุญาตประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและได้รับการอบรมตามเงื่อนไขของบริษัทด้วย หากตัวแทนประกันชีวิตลาออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตโดยไม่โอนผลงานให้กับทายาท ต้นสังกัดของตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นผู้ดูแลผลงานทั้งหมด นอกเหนือจากรายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากทางบริษัทแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตทุกระดับ ทุกตำแหน่งจะได้รับสิทธิในการเข้าร่วมแข่งขันการขายเพื่อชิงรางวัลพิเศษที่ทางบริษัทจัดขึ้นทุกๆ ไตรมาสอย่างเท่าเทียมกันตามผลงานของตนเอง แต่ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดของบริษัทได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

บทที่ 4

การเก็บข้อมูลและผลการวิเคราะห์

จากการศึกษาถึงความสำคัญของปัญหา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างแบบจำลองทางเศรษฐศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือการวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) และใช้วิธีประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS)

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิ จากการเก็บแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 จากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตจำนวน 1 บริษัท ซึ่งได้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ด้วยการศึกษา นี้มุ่งจะศึกษาในเชิงลึกเพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่อาจมีผลต่อผลการวิเคราะห์ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 11,079 คน นำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{11,079}{1 + [11,079 \times (0.05)^2]}$$

$$n = \frac{11,079}{28.69}$$

$$n = 386.16$$

จำนวนที่สำรวจ(เพิ่มอีกร้อยละ3.5) ดังนั้นขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 คน

- กำหนดให้ n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- N = จำนวนตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตจำนวน 1 บริษัท ซึ่งผ่านการสอบคัดเลือกให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจาก คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จำนวนทั้งสิ้น 11,079 คน
- e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยการศึกษาที่กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5)

วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต กลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาคือ ตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในอาชีพประกันชีวิตและมีใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีระยะเวลาการทำงานในอาชีพประกันชีวิตแตกต่างกัน การสุ่มตัวอย่างจะสุ่มจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง (Random Sampling) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั่วประเทศ ที่มาเข้ารับการอบรมที่สำนักงานใหญ่ตามเงื่อนไขของบริษัทฯ ตัวอย่างมาจาก ภาคกลางจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ภาคเหนือจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ภาคตะวันออกจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และภาคใต้จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและลักษณะของตัวอย่างที่สุ่มเลือกมาได้จำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและลักษณะของตัวอย่างในการศึกษา

ภาค	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละของ กลุ่มตัวอย่าง
เหนือ	57	14.25
กลาง	223	55.75
ใต้	60	15
ตะวันออก	20	5
ตะวันออกเฉียงเหนือ	40	10
รวม	400	100

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรเชิงปริมาณ (Quantitative Variable) และตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Variable) สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรคุณภาพ (Qualitative Variable) จะต้องมีการกำหนดตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) โดยตัวแปรที่ใช้สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรตามในการศึกษารั้งนี้ คือ ระยะเวลาตั้งแต่รับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตจนถึงวันกรอกแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

Y คือ ระยะเวลาตั้งแต่รับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตจนถึงวันกรอกแบบสอบถาม (ปี)

2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ศึกษาออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ และ ด้านสังคม

2.1 ตัวแปรด้านเศรษฐกิจ ตัวแปรที่ใช้ในการพิจารณาเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ได้แก่ รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยต่อเดือน, รายได้จากอาชีพอื่นเฉลี่ยต่อเดือน, จำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ยต่อวัน, จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน, จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน, ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** เฉลี่ยต่อเดือน และรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกำหนดได้ดังนี้

- A_INC** คือ รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
- O_INC** คือ รายได้จากอาชีพอื่นเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
- H** คือ จำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ยต่อวัน (ชั่วโมง)
- PA** คือ จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน (กรมธรรม์)
- SI** คือ จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
- WP** คือ ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
- E** คือ รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

2.2 ตัวแปรด้านสังคม ตัวแปรที่ใช้ในการพิจารณาเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, อายุ, อาชีพหลัก และสถานภาพสมรส ซึ่งกำหนดได้ดังนี้

Sex คือ เพศ โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

Sex = 1 เพศชาย
0 อื่น ๆ ในที่นี้คือ เพศหญิง

Edu คือ ระดับการศึกษา : แบ่งระดับการศึกษ้ออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

Edu1 = 1 มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา
0 อื่นๆ

Edu2 = 1 ปริญญาตรี
0 อื่นๆ

Edu3 = 1 สูงกว่าปริญญาตรี
0 อื่นๆ

โดยให้กลุ่มมัธยมศึกษาเป็นกลุ่มที่เป็นฐาน

Age คือ อายุ : แบ่งอายุออกได้เป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปี, อายุ 20- 30 ปี, อายุ 31 - 40 ปี, อายุ 41 - 50 ปี, อายุ 51 - 60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

Age1 = 1 อายุต่ำกว่า 20 ปี
0 อื่นๆ

Age2 = 1 อายุ 20- 30ปี

0 อื่นๆ

Age3 = 1 อายุ 31 - 40ปี

0 อื่นๆ

Age4 = 1 อายุ 41 - 50ปี

0 อื่นๆ

Age5 = 1 อายุ 51 - 60ปี

0 อื่นๆ

Age6 = 1 อายุมากกว่า 60ปี

0 อื่นๆ

โดยให้กลุ่มอายุ 31 - 40ปี เป็นกลุ่มที่เป็นฐาน

Occup คือ อาชีพหลัก โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

Occup = 1 อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

0 อาชีพอื่นๆ

Many คือ สถานภาพสมรส : แบ่งสถานภาพสมรสออกได้เป็น 3กลุ่ม ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง โดยกำหนดตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

Many1= 1 โสด

0 อื่นๆ

Marry 2=	1	สมรส
	0	อื่นๆ
Marry 3=	1	หม้าย / หย่าร้าง
	0	อื่นๆ

โดยให้กลุ่มโสดเป็นกลุ่มที่เป็นฐาน

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาแบบจำลอง 1 รูปแบบ คือ แบบจำลองการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

แบบจำลองการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต (ศิริชัย, 2549: 345)

จะใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัว และตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว โดยให้ระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต เป็นฟังก์ชันขึ้นกับปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งเขียนอยู่ในรูปสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 Y_{(i)} &= \beta_0 + \beta_1 A_INC_{(i)} + \beta_2 O_INC_{(i)} + \beta_3 H_{(i)} + \beta_4 PA_{(i)} + \beta_5 SI_{(i)} \\
 &+ \beta_6 WP_{(i)} + \beta_7 E_{(i)} + \beta_8 Sex_{(i)} + \beta_9 Edu1_{(i)} + \beta_{10} Edu2_{(i)} \\
 &+ \beta_{11} Edu3_{(i)} + \beta_{12} Age1_{(i)} + \beta_{13} Age2_{(i)} + \beta_{14} Age3_{(i)} \\
 &+ \beta_{15} Age4_{(i)} + \beta_{16} Age5_{(i)} + \beta_{17} Age6_{(i)} + \beta_{18} Occup_{(i)} \\
 &+ \beta_{19} Marry1_{(i)} + \beta_{20} Marry2_{(i)} + \beta_{21} Marry3_{(i)} + \varepsilon_{(i)}
 \end{aligned}$$

สำหรับการประมาณค่า Y จะประมาณค่าโดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS)

การคาดคะเนความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานของตัวแปรผู้วิจัยคาดว่าจะส่งผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

1. รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากทฤษฎีอุปทานแรงงานผลจากการทดแทน เมื่อรายได้เพิ่มขึ้นจากอัตราค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น จะดึงดูดให้คนทำงานมากขึ้น ซึ่งผลงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่ารายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงาน ความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และการดำรงอยู่ในอาชีพประกันชีวิต (กนกศรี, 2538), (นภาพรณ์, 2542), (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2547), (ทินมพร, 2548) และ (วิมลภา, 2548) หากตัวแทนได้รับรายได้จากอาชีพประกันชีวิตสูง ระยะเวลาในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตย่อมมีระยะเวลายาวนานกว่าตัวแทนที่ได้รับรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่ำ รายได้จึงมีทิศทางเป็นบวกกับระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

$$\frac{\partial Y}{\partial A_INC} > 0$$

2. รายได้จากอาชีพอื่น จากการตรวจสอบเอกสาร (Kimmel and Conway, 2001) กล่าวว่า บุคคลที่มีอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ หากอาชีพใดอาชีพหนึ่งมีรายได้สูงกว่าบุคคลย่อมต้องทุ่มเทกับอาชีพที่มีรายได้สูงกว่าอาชีพที่มีรายได้ต่ำ ดังนั้นแนวโน้มที่ตัวแทนจะอยู่ในอาชีพประกันชีวิตเป็นระยะเวลานาน แปรผกผันกับรายได้ที่ได้รับจากอาชีพอื่น

$$\frac{\partial Y}{\partial O_INC} < 0$$

3. จำนวนชั่วโมงทำงาน บุคคลทุกคนมีเวลาในหนึ่งวันเท่ากันคือ 24 ชั่วโมง บุคคลจะทำการจัดสรรชั่วโมงการทำงานและชั่วโมงการพักผ่อน เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของตนเองภายใต้ข้อจำกัดของเวลา บุคคลไม่สามารถทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ได้โดยที่ไม่พักผ่อน เพราะร่างกายมนุษย์แตกต่างจากเครื่องจักร แต่เมื่อบุคคลไม่สามารถกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานของตนเอง หรือมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นเกินระดับมาตรฐานความพอใจของตนเอง บุคคลจะหยุดทำงาน และตัดสินใจเปลี่ยนงานในที่สุด อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ตนเป็นนายของตนสามารถจัดสรรชั่วโมงการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ และเมื่อจำนวน

ชั่วโมงการทำงานเพิ่มสูงขึ้นเกินกว่าระดับความพอใจหรือไม่สามารถจัดสรรเวลาการทำงานให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตได้แล้วนั้นจะส่งผลให้ระยะเวลาในการอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีระยะเวลาล้านลง

$$\frac{\partial Y}{\partial H} < 0$$

4 จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ ผู้วิจัยคาดว่าจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากจำนวนกรมธรรม์ที่ได้รับการอนุมัติจากบริษัทนี้จะเป็นขวัญและกำลังใจให้ตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในอาชีพนี้มีระยะเวลาในการทำงานยาวนานขึ้น เพราะสิ่งนี้นำมาซึ่งรายได้ของตัวแทนประกันชีวิต

$$\frac{\partial Y}{\partial PA} > 0$$

5 จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ เป็นปัจจัยที่มีทิศทางเดียวกันกับระยะเวลาที่อยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากเงินค่านายหน้า (**Commission**) ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ และรางวัลการทองเที่ยวต่าง ๆ จะพิจารณาจากจำนวนเงินเอาประกันเช่นกัน จึงเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในอาชีพนี้ยาวนานขึ้น

$$\frac{\partial Y}{\partial SI} > 0$$

6 ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** เมื่อตัวแทนมีความรู้ความสามารถที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากระยะเวลาที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้นก็จะสามารถหาลูกค้ามากขึ้นส่งผลให้ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยคาดว่ายอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทมีแนวโน้มในทิศทางเดียวกันกับระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต นั่นคือรายได้ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงได้รับจากเงินค่านายหน้า (**Commission**)

$$\frac{\partial Y}{\partial WP} > 0$$

7. รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันมีทิศทางเป็นบวกกับระยะเวลาในการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากทฤษฎีของ (Maslow) เป้าหมายของตัวแทนต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต สูงสุด เมื่อได้รับรายได้ตามที่คาดไว้ระดับหนึ่งแล้วก็จะเพิ่มระดับรายได้ที่ต้องการสูงขึ้นอีกส่งผลให้อยู่ในอาชีพนี้ยาวนานยิ่งขึ้น

$$\frac{\partial Y}{\partial E} > 0$$

8 เพศ จากการตรวจเอกสาร (จันงค์และประดิษฐ์, 2535) กล่าวว่าอัตราการร่วมกำลังแรงงานเพศหญิงต่ำกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงหางานได้ยากกว่าเพศชาย รวมทั้งประชากรเพศหญิงเป็นผู้ทำงานบ้าน แต่ในปัจจุบันการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากภาระค่าใช้จ่ายมากขึ้นทำให้แม่บ้าน หรือผู้ที่ทำงานประจำหันมาประกอบอาชีพเสริมมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพศหญิงและเพศชายมีโอกาสในการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต อย่างเท่าเทียมกันเนื่องจากเป็นอาชีพที่สามารถทำเป็นอาชีพประจำหรืออาชีพเสริมก็ได้ ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยคาดว่าเพศมีผลต่อระยะเวลาการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

$$\frac{\partial Y}{\partial Sex} > 0$$

9 ระดับการศึกษา อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา หากสามารถอ่านออกเขียนได้ก็สามารถที่จะศึกษา เรียนรู้และเข้าสู่อาชีพนี้ได้ จากผลงานวิจัยของ (ประภา, 2540) หากยกระดับการศึกษา จะทำให้อัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาคเกษตรกรรมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งตรงกับผลการตรวจเอกสารของ (จันงค์และประดิษฐ์, 2535), (มุสดี, 2537) และ (แดงอ่อนและคณะ, 2543) กล่าวว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงาน เป็นปัจจัยอันดับหนึ่งในการพิจารณาการสมัครงาน สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของตัวแทนประกันชีวิตได้ การศึกษาจึงมีส่วนสำคัญต่อการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าระดับการศึกษามีผลในทิศทางเดียวกันกับระยะเวลาในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากบุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงเห็นควรที่จะนำการศึกษานั้นมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่า

$$\frac{\partial Y}{\partial Edu} > 0$$

10. อายุ จากการตรวจสอบเอกสาร(มุสดี, 2537), (อุษณี, 2539) และ(วัลลภา, 2548) สรุปว่า อายุมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่มีเกษียณอายุ จึงทำให้ระยะเวลาในการเป็นตัวแทนยาวนานขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าอายุมีทิศทางเป็นบวกกับระยะเวลาที่อยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

$$\frac{\partial Y}{\partial \text{Age}} > 0$$

11. อาชีพหลัก จากทฤษฎีและการตรวจสอบเอกสาร(Maslow), (แดงอ่อน, สุภา และ อรพรรณ, 2543) พบว่าบุคคลมีความต้องการที่จะแสวงหางานที่มีความมั่นคง เมื่อบุคคลมีอาชีพหลัก ก็จะทุ่มเทการทำงานในอาชีพนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลที่ได้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้แต่ละบุคคลก็มีข้อจำกัด หรือโอกาสในการทำงานแตกต่างกัน แต่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถยึดเป็นอาชีพหลักได้เพราะเป็นอาชีพที่เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถทุกระดับ โดยจะได้รับรายได้ตามความสามารถของตนเอง ดังนั้นเมื่อตัวแทนที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก มีแนวโน้มที่ทำงานในอาชีพนี้เป็นระยะเวลายาวนานขึ้น

$$\frac{\partial Y}{\partial \text{Occup}} > 0$$

12. สถานภาพสมรส จากการตรวจสอบเอกสาร(วัลลภา, 2548) สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยคาดว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีทิศทางเดียวกันกับระยะเวลาการอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะอาชีพนี้ไม่มีเวลาการทำงานตายตัว ผู้ที่มีภาระทางบ้านหรือไม่มีภาระทางบ้านก็สามารถจัดสรรเวลาการทำงานของตนเองได้

$$\frac{\partial Y}{\partial \text{Marry}} > 0$$

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพ ประกันชีวิต รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรที่พิจารณาได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และ สถานภาพ จากการพิจารณาจำนวน และค่าเฉลี่ย (mean) ของปัจจัยต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ จากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมดจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ของกลุ่มตัวอย่าง และเพศหญิง 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 ของกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	93	23.25
หญิง	307	76.75
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

1.2 อายุ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มอายุออกเป็น 6 กลุ่มตามช่วงอายุคือ 1) กลุ่มที่กำลังศึกษาเล่าเรียน ได้แก่ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี 2) กลุ่มที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องการพิสูจน์ตนเองในอาชีพนี้ โดยกำหนดช่วงอายุตั้งแต่ 20 – 30 ปี 3) กลุ่มที่คาดว่าจะเริ่มสร้างฐานะสร้างครอบครัว ประารถนาหน้าที่การงานที่ให้รายได้สูงเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย โดยกำหนดช่วงอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี 4) กลุ่มที่คาดว่าจะมีหน้าที่การงานมั่นคง ฐานะการเงินมั่นคง โดยกำหนดช่วงอายุ

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี 5) กลุ่มที่อยู่ปลายวัยทำงาน จนถึงเกษียณอายุ โดยกำหนดช่วงอายุตั้งแต่ 51 – 60 ปี และ 6) กลุ่มที่อยู่วัยหลังเกษียณอายุ ได้แก่ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษาทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และกลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามช่วงอายุ

อายุ(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	1	0.25
20 - 30 ปี	146	36.5
31 - 40 ปี	174	43.5
41 - 50 ปี	62	15.5
51 - 60 ปี	13	3.25
มากกว่า 60 ปี	4	1
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

1.3 ระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับมัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา 2) ระดับปริญญาตรี 3) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมากที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และจำนวนตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตน้อยที่สุดที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 นอกนั้นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรืออาชีวศึกษา จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	153	38.25
ปริญญาตรี	240	60
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.75
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

1.4 อาชีพหลัก พบว่าตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพอื่นเป็นอาชีพหลักและเป็นตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพรอง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพใดเป็นหลักระหว่างตัวแทนประกันชีวิตและอาชีพอื่น

อาชีพหลัก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตัวแทนประกันชีวิต	358	89.5
อาชีพอื่น	42	10.5
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

1.5 สถานภาพสมรส ผู้วิจัยแบ่งสถานภาพสมรสตัวแทนประกันชีวิตเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่มีสถานภาพโสด 2) กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส และ 3) กลุ่มที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนสูงสุดคือ 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และ

สถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	219	54.75
สมรส	162	40.5
หม้าย/หย่าร้าง	19	4.75
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ตัวแปรที่พิจารณา ได้แก่ รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต รายได้จากอาชีพอื่น จำนวนชั่วโมงทำงาน จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ จำนวนเงินเอาประกัน กรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** และรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (**mean**) ค่าร้อยละ (**percentage**) ค่าสูงสุด (**maximum**) และค่าต่ำสุด (**minimum**) ของปัจจัยต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังต่อไปนี้

21 รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตในการศึกษาผู้ที่มีรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูงสุด 85,000 บาท รายได้ต่ำสุด 1,600 บาท ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งระดับรายได้ของตัวแทนประกันชีวิตเป็น 4 ระดับ คือ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพนี้ น้อยกว่า 10,000 บาท 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพนี้ตั้งแต่ 10,001 - 30,000 บาท 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพนี้ตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท และ 4) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพนี้ สูงกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูงสุดอยู่ที่ระดับรายได้ 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมา ที่ระดับรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับรายได้ 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ทั้งนี้จากการสำรวจผู้วิจัย

พบว่ามิผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม (Missing Value) ในส่วนของรายได้ที่ได้รับจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกระดับรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	156	39
10,001 - 30,000 บาท	199	49.75
30,001 - 50,000 บาท	34	8.5
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	10	2.5
¹ Missing Value	1	0.25
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

2.2 รายได้จากอาชีพอื่น กลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำอาชีพอื่นและได้รับรายได้นอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีเพียง 76 คน ที่เหลือ จำนวน 324 คน คือตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ได้ทำอาชีพอื่น และผู้ที่มีรายได้จากอาชีพอื่นนอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสูงสุด 150,000 บาท รายได้ที่ได้รับจากอาชีพอื่นต่ำสุด 1,400 บาท ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งระดับรายได้จากอาชีพอื่นของตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับนอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็น 4 ระดับ คือ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพอื่น น้อยกว่า 10,000 บาท 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพอื่นตั้งแต่ 10,001 - 30,000 บาท 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพอื่นตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท และ 4) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีรายได้จากอาชีพอื่น สูงกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 76 คน ที่มีรายได้จากอาชีพอื่นนอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต สูงสุดอยู่ที่ระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมา ที่ระดับรายได้ 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 ที่ระดับรายได้ 30,000 - 50,000 บาท

¹Missing Value คือ ค่าไม่สมบูรณ์ หรือค่าที่ขาดหายไป

จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และรายได้ที่มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกระดับรายได้จากอาชีพอื่น นอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

รายได้จากอาชีพอื่นนอกเหนือจาก อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	37	48.7
10,001 - 30,000 บาท	35	46.1
30,001 - 50,000 บาท	3	3.9
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	1	1.3
รวม	76	100

ที่มา: จากการสำรวจ

23 จำนวนชั่วโมงทำงาน เมื่อพิจารณาจากชั่วโมงการทำงานพบว่าตัวแทนประกันชีวิตมีจำนวนชั่วโมงทำงานสูงสุด 18 ชั่วโมงต่อวัน ต่ำสุด 1 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงเวลาชั่วโมงทำงานของตัวแทนประกันชีวิตเป็น 4 ช่วงคือ 1) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงาน 1 – 5 ชั่วโมงต่อวัน 2) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงาน 6 – 10 ชั่วโมงต่อวัน 3) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงาน 11 – 15 ชั่วโมงต่อวัน และ 4) ตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงานมากกว่า 16 ชั่วโมงขึ้นไป พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงานสูงสุดอยู่ในช่วง 6 – 10 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ตัวแทนประกันชีวิตที่มีชั่วโมงทำงาน 1 – 5 ชั่วโมงต่อวัน มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ชั่วโมงทำงาน 11 – 15 ชั่วโมงต่อวันมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และผู้ที่มิใช่ชั่วโมงทำงานมากกว่า 16 ชั่วโมงต่อวันมี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ทั้งนี้พบว่า มีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (Missing Value) ในส่วนของจำนวนชั่วโมงทำงานของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามช่วงจำนวนชั่วโมงทำงาน

จำนวนชั่วโมงทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 5 ชั่วโมง	140	35
6– 10 ชั่วโมง	233	58.25
11– 15 ชั่วโมง	22	5.5
16 ชั่วโมงขึ้นไป	1	0.25
Missing Value	4	1
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

24 จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ จากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยสูงสุดต่อเดือน จำนวน **30** กรมธรรม์ และจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดคือ **1** กรมธรรม์ ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติออกเป็น **4** ช่วงคือ **1)**จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ **1 – 10** กรมธรรม์ **2)** จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ **11– 20** กรมธรรม์ **3)**จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ **21– 30**กรมธรรม์ และ **4)**จำนวนกรมธรรม์มากกว่า **31** กรมธรรม์ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติสูงสุดอยู่ที่ **1 – 10** กรมธรรม์ จำนวน **381** คน คิดเป็นร้อยละ **95.25** รองลงมา **11 – 12** กรมธรรม์ จำนวน **13** คน คิดเป็นร้อยละ **3.25** จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ **21 – 30**กรมธรรม์ และ จำนวนกรมธรรม์ที่มากกว่า **30**กรมธรรม์ขึ้นไป มีจำนวนตัวแทน อย่างละ **2**คน คิดเป็นร้อยละ **0.5**เท่ากัน ผู้วิจัยยังพบว่าผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (**Missing Value**)ในส่วนนี้จำนวน **2**คน คิดเป็นร้อยละ **0.5** รายละเอียดแสดงในตารางที่ **12**

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ

จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 10กรมธรรม์	381	95.25
11 – 20กรมธรรม์	13	3.25
21 – 30กรมธรรม์	2	0.5
31 กรมธรรม์ขึ้นไป	2	0.5
Missing Value	2	0.5
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

25 จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ กลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตในการศึกษาผู้ที่มีจำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ สูงสุด 40,000,000 บาท และจำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ ต่ำสุด 30,000 บาท ในที่นี้ผู้วิจัยแบ่งช่วงของจำนวนเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ เป็น 6 ระดับ คือ 1) น้อยกว่า 100,000 บาท 2) ตั้งแต่ 100,001 – 500,000 บาท 3) ตั้งแต่ 500,001 – 1,000,000 บาท 4) ตั้งแต่ 1,000,001 – 1,500,000 บาท 5) ตั้งแต่ 1,500,001 – 2,000,000 บาท และ 6) มากกว่า 2,000,000 บาทขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ สูงสุดอยู่ที่ 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา 500,001 – 1,000,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติที่น้อยกว่า 100,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 จำนวนเงินมากกว่า 2,000,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตั้งแต่ 1,000,001 – 1,500,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และจำนวน 1,500,001 – 2,000,000 บาท มีจำนวนตัวแทน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 มีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (Missing Value) ในส่วนนี้จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามจำนวนเงินเอาประกัน
จากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ

จำนวนเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	35	8.75
10,001 - 500,000 บาท	196	49
500,001 - 1,000,000 บาท	107	26.75
1,000,001 - 1,500,000 บาท	14	3.5
1,500,001 - 2,000,000 บาท	7	1.75
มากกว่า 2,000,001 บาทขึ้นไป	20	5
Missing Value	21	5.25
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

26 ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า**Commission** จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างของตัวแทนประกันชีวิตที่มียอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า**Commission** สูงสุด 15,000,000 บาท และต่ำสุด 500 บาท ผู้วิจัยแบ่งระดับของยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท(ยังไม่หักค่า**Commission**) เป็น 5 ระดับ คือ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) ตั้งแต่ 10,001 - 50,000 บาท 3) ตั้งแต่ 50,001 - 100,000 บาท 4) ตั้งแต่ 100,001 - 150,000 บาท 5) มากกว่า 150,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มียอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท(ยังไม่หักค่า**Commission**) สูงสุดอยู่ที่จำนวนเงินที่น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ยอดเงินต่อมา 10,001 - 50,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ยอดเงินตั้งแต่ 50,001 - 100,000 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 จำนวนเงิน 100,001 - 150,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และจำนวนเงิน มากกว่า 150,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 2 คน

คิดเป็นร้อยละ 0.5 มีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (Missing Value) ในส่วนนี้จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission

ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	296	74
10,001 - 50,000 บาท	75	18.75
50,001 - 100,000 บาท	13	3.25
100,001 - 150,000 บาท	3	0.75
มากกว่า 150,001 บาทขึ้นไป	2	0.5
Missing Value	11	2.75
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

27 รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เมื่อพิจารณาจากรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง คาดหวังไว้สูงสุดที่ 1,000,000 บาท และคาดว่าจะได้รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่ำสุด 8,000 บาท ผู้วิจัยแบ่งระดับของรายได้ที่ตัวแทนประกันชีวิตคาดว่าจะได้รับจากอาชีพนี้ เป็น 4 ระดับ คือ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท 2) ตั้งแต่ 10,001 - 30,000 บาท 3) ตั้งแต่ 30,001 - 50,000 บาท และ 4) มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ช่วงของรายได้ที่ตัวแทนประกันชีวิตคาดว่าจะได้รับจากอาชีพประกันชีวิตสูงสุดอยู่ที่ 10,001 - 30,000 บาท จำนวนตัวแทน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา ช่วงของรายได้ 30,001 - 50,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 คาดว่าจะได้รับมากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ได้รับน้อยกว่า 10,000 บาท

จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ พบว่ามีผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม (Missing Value) ในส่วนนี้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนประกันชีวิตแยกตามรายได้ที่คาดว่าจะได้รับ จากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจาก อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	18	4.5
10,001 - 30,000 บาท	185	46.25
30,001 - 50,000 บาท	116	29
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	75	18.75
Missing Value	6	1.5
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าสูงสุด (maximum) และค่าต่ำสุด (minimum) ของปัจจัยต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านเศรษฐกิจ พบว่า รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีค่าสูงสุด 85,000 บาทต่อเดือน และต่ำสุด 1,600 บาทต่อเดือน โดยเฉลี่ยรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่าง 18,800 บาทต่อเดือน รายได้จากอาชีพอื่น มีค่าสูงสุด 150,000 บาทต่อเดือน และต่ำสุด 0 บาทต่อเดือน รายได้ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากอาชีพอื่น 3,036 บาทต่อเดือน จำนวนชั่วโมงทำงานต่อวันของกลุ่มตัวอย่างสูงสุด 18 ชั่วโมง และต่ำสุด 1 ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างมีชั่วโมงทำงานโดยเฉลี่ย 6.55 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติต่อเดือนสูงสุดจำนวน 50 กรมธรรม์ และต่ำสุด 1 กรมธรรม์ โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติจำนวน 5 กรมธรรม์ต่อเดือน จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติมีค่าสูงสุด จำนวน 40,000,000 บาทต่อเดือน และต่ำสุด 30,000 บาทต่อเดือน จำนวนเงินเอา

ประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 1,120,000 บาทต่อเดือน ยอดรวม เบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** มีค่าสูงสุด จำนวน 15,000,000 บาท ต่อเดือน และต่ำสุด 500 บาทต่อเดือน โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมียอดรวมเบี้ยประกันรับที่ ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า **Commission** จำนวน 1,120,000 บาทต่อเดือน และรายได้ที่คาดว่าจะ ได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อเดือน สูงสุดจำนวน 1,000,000 บาท และ ต่ำสุด 8,000 บาท โดยเฉลี่ยรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะได้รับจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 1,120,000 บาทต่อเดือน รายละเอียดแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุดของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต	18,800	13,503.645	85,000	1,600
รายได้จากอาชีพอื่น	3,036	10,132.585	150,000	0
จำนวนชั่วโมงทำงาน	6.55	2.593	18	1
จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ	5.34	4.460	50	1
จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ ที่บริษัทอนุมัติ	1,120,000	3,732,771.316	40,000,000	30,000
ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระ กับบริษัทยังไม่หักค่า Commission	76,800	912,287.656	15,000,000	500
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบ อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	48,900	71,365.816	1,000,000	8,000

ที่มา: จากการคำนวณ

การวิเคราะห์ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ด้านทัศนคติและความเชื่อมั่นต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 400 คน ซึ่งคำถามในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1. การวิเคราะห์ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากคำถามที่ครอบคลุมในด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตพบว่าจากข้อความที่กล่าวว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำทนายความสามารถ (ข้อ 8) และตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ให้โอกาสกับทุกๆ คนโดยไม่จำกัด อายุ เพศ และระดับการศึกษา (ข้อ 7) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 449 และ 432 ตามลำดับ และที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือข้อความที่กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานที่แย่มากที่ต้องคอยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (ข้อ 11) โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 232 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อความ	มาก		ปานกลาง		น้อย		X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความอิสระ	42 (168)	422 (169)	152 (61)	5 (2)	0 (0)	426	0.726	มาก	
2. ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	192 (77)	368 (147)	36 (144)	58 (23)	22 (9)	365	0.93	มาก	
3. ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ดีเพราะเป็นอาชีพที่มั่นคงทางด้านฐานะความเป็นอยู่	135 (54)	425 (170)	385 (154)	48 (19)	05 (2)	364	0.793	มาก	

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ	มาก		ปาน กลาง	น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	ที่สุด				ที่สุด			
4 ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงาน ที่ท่านทำอยู่	3.5 (14)	7.2 (29)	36.2 (145)	36.8 (147)	15.5 (62)	2.46	0.96	น้อย
5 ตัวแทนประกันชีวิตเป็น อาชีพที่สร้างรายได้ที่ดี	27.5 (110)	53.5 (214)	18.8 (75)	0.2 (1)	0 (0)	4.08	0.683	มาก
6 ตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีความ สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ ของประเทศ	24 (96)	53.5 (214)	21.5 (86)	0.8 (3)	0.2 (1)	4	0.713	มาก
7 ตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีให้ โอกาสกับทุก ๆ คน โดยไม่จำกัด อายุ เพศ และระดับการศึกษา	46 (184)	42.8 (171)	9 (36)	2 (8)	0.2 (1)	4.32	0.742	มาก ที่สุด
8 ตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่มีทำลาย ความสามารถ	53.8 (215)	41.8 (167)	4 (16)	2 (1)	0 (0)	4.49	0.588	มาก ที่สุด
9 ตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ยังไม่ได้ รับการยกย่อง	12.2 (49)	20.8 (83)	42.2 (169)	15.2 (61)	9.5 (38)	3.11	1.105	ปาน กลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก กลาง	ปาน กลาง	น้อย น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
10. ตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่อาศัยการ มากกว่าความจริงใจ	52 (21)	11.5 (46)	30.5 (122)	29.8 (119)	22.8 (91)	2.47	1.120	ปาน กลาง
11. ตัวแทนประกันชีวิต เป็นงานที่แยตรงที่ต้อง คอยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า	3.8 (15)	8.5 (34)	29.8 (119)	32.2 (129)	25.8 (103)	2.32	1.064	น้อย
12. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่น ว่าท่านทำงานอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต	36.8 (147)	39.8 (159)	19.8 (79)	3 (12)	0.8 (3)	4.09	0.864	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อองค์กรจากข้อความจำนวน 12 ข้อ พบว่า ข้อความที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมั่นใจในความมั่นคงทางการเงินของบริษัท ประกันที่ท่านทำอยู่ (ข้อ 3) ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.35 รองลงมาคือข้อความที่กล่าวว่า การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง (ข้อ 12) มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.09 และข้อความที่มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด) คือข้อความที่กล่าวว่า สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรตามระดับตำแหน่งมีความเหมาะสม (ข้อ 8) โดยค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 3.26 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. รายได้ที่ได้รับจากอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต เหมาะสมตามผลงานตนเอง	145 (58)	46.2 (185)	32.8 (131)	45 (18)	2 (8)	3.67	0.851	มาก
2. ผลตอบแทนอื่นที่มีใช้ รายได้ อาทิ เช่น ท่องเที่ยว ต่างประเทศ รางวัลจาก การแข่งขันการขาย เป็น แรงจูงใจในการทำงาน	25.2 (101)	45.2 (181)	21 (84)	5.8 (23)	2.8 (11)	3.84	0.958	มาก
3. ท่านมั่นใจในความมั่นคง ทางการเงินของบริษัท ประกันที่ท่านทำอยู่	49 (196)	38.8 (155)	11 (44)	0.5 (2)	0.8 (3)	4.35	0.754	มาก ที่สุด
4. องค์กรดำเนินการตาม นโยบายหรือเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ อย่างถูกต้อง และชัดเจน	27 (108)	51.8 (207)	18.5 (74)	2 (8)	0.8 (3)	4.02	0.777	มาก
5. ท่านได้รับโอกาสความ ก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่ตามความเหมาะสม	19.2 (77)	53.5 (214)	24.5 (98)	2.2 (9)	0.5 (2)	3.89	0.749	มาก
6. รูปแบบและหลักเกณฑ์ ในการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน มีความชัดเจน	17.8 (71)	53.2 (213)	26.2 (105)	2.2 (9)	0.5 (2)	3.86	0.745	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก กลาง	ปาน กลาง	น้อย น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
7. ลักษณะการประเมินผล มีความเหมาะสมและ ยุติธรรม	15.2 (61)	46.5 (189)	34 (136)	3 (12)	1.2 (5)	3.72	0.803	มาก
8. สวัสดิการที่ได้รับจาก องค์กรตามระดับ ตำแหน่งมีความเหมาะสม	9.2 (37)	33.5 (134)	37.2 (149)	13 (52)	6.8 (27)	3.26	1.022	ปาน กลาง
9. ท่านเห็นด้วยกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานของ องค์กร	13 (52)	41 (164)	36.8 (147)	7.2 (29)	1.8 (7)	3.56	0.871	มาก
10. ท่านเห็นว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่จะทำงานด้วย	29.2 (117)	44.2 (177)	24.2 (97)	1.2 (5)	1 (4)	4	0.823	มาก
11. องค์กรจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ในการปฏิบัติงานให้ อย่างเพียงพอ	26.2 (105)	52.8 (211)	16.2 (65)	3.5 (14)	1 (4)	4	0.811	มาก
12. การตัดสินใจทำงาน กับองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ ถูกต้อง	34.2 (137)	44 (176)	19 (76)	2 (8)	0.8 (3)	4.09	0.821	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

การวิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอพร้อมทั้งอธิบายถึงวิธีแก้ไขหากเกิดปัญหา จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตประสบปัญหาในการหาลูกค้ามีสัดส่วนที่สูงที่สุด จำนวน 88 คน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 22 อันเนื่องมาจากสาเหตุคู่แข่งทางธุรกิจมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น วิธีแก้ปัญหาคือการพัฒนาทวิวิธีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กรมธรรม์) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าแต่ละประเภทให้มากที่สุด รองลงมาคือปัญหาจากผลตอบแทนหรือสวัสดิการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 44 คน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 11 ปัญหานี้อาจเกิดจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำส่งผลให้ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และการที่จะได้รับสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นขึ้นอยู่กับตำแหน่งของตัวแทนประกันชีวิตแม้ระยะเวลาการทำงานจะมีระยะเวลามากหากไม่ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น สวัสดิการที่ได้รับก็จะ เป็นไปตามตำแหน่งเท่านั้น วิธีแก้ปัญหาคือการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองให้มีผลงาน เป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท ซึ่งจะส่งผลถึงการเลื่อนตำแหน่งด้วย และในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคนี้มีผู้ไม่ตอบคำถามในส่วนนี้จำนวน 171 คน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 42.75 รายละเอียดแสดง ในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 วิเคราะห์ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต

ปัญหาเกิดจาก	จำนวน	ร้อยละ
1. องค์กร	26	6.5
2. ผลตอบแทนหรือสวัสดิการ	44	11
3. ผู้บังคับบัญชาหรือ เพื่อนร่วมงาน	27	6.75
4. การสร้างทีมงาน	18	4.5
5. ลูกค้า	88	22
6. ตนเอง	26	6.5
7. ไม่ตอบ	171	42.75
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

การวิเคราะห์ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยมีให้เลือกดังนี้

- 1) จากการถูกชักชวนจากคนรู้จัก
- 2) จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร
- 3) จากสถาบันการศึกษา
- 4) สนใจสมัครทำงานด้วยตนเอง และจากการถูกผู้อื่นชักชวน

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 400 คน พบว่า ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือจากการถูกคนรู้จักชักชวนมีสัดส่วนที่สูงที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมา คือสนใจสมัครด้วยตนเอง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากการถูกผู้อื่นชักชวน จำนวน 33 คน จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร จำนวน 29 คน และจากสถาบันการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25, 7.25 และ 1.75 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ช่องทางเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต	จำนวน	ร้อยละ
จากการถูกชักชวนจากคนรู้จัก	235	58.75
จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร	29	7.25
จากสถาบันการศึกษา	7	1.75
สนใจสมัครทำงานด้วยตนเอง	96	24
จากการถูกผู้อื่นชักชวน	33	8.25
รวม	400	100

ที่มา: จากการสำรวจ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

วิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต และใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 เนื่องจากเป็นข้อมูลปฐมภูมิ พบว่า ค่าทางสถิติ $R^2 = 0.497$ หมายความว่า รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (A_INC) รายได้จากอาชีพอื่น (O_ING) จำนวนชั่วโมงทำงาน (H) จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ (PA) จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ (SI) ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission (WP) รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (E) เพศ (Sex) การศึกษา (Edu) อายุ (Age) อาชีพหลัก (Occup) สถานภาพสมรส (Marry) อธิบายการเปลี่ยนแปลงของระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ได้ร้อยละ 49.7 และปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ได้แก่ รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (A_INC) จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ (PA) จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ (SI) เพศ (Sex) การศึกษา (Edu) ได้แก่ การศึกษาระดับสูง

กว่าปริญญาตรี (Edu3) อายุ (Age) ได้แก่ ช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี (Age2) ช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี (Age4) ช่วงอายุตั้งแต่ 51-60 ปี (Age5) และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี (Age6) และอาชีพหลัก (Occup) ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น รายได้จากอาชีพอื่น (O_ING) ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission (WP) จำนวนชั่วโมงทำงาน (H) รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (E) การศึกษาระดับปริญญาตรี (Edu2) ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี (Age1) และสถานภาพ (Many) ได้แก่ สถานภาพสมรส (Many1) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (Many2) พบว่าไม่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (b)	SE	t	Sig
รายได้จากอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต (A_INC)	0.000	0.000	11.085***	0.000
รายได้จากอาชีพอื่น (O_ING)	-0.000	0.000	-0.233 ^{ns}	0.816
จำนวนชั่วโมงทำงาน (H)	-0.045	0.078	-0.583 ^{ns}	0.560
จำนวนกรมธรรม์ (PA)	-0.089	0.047	-1.881*	0.061
จำนวนเงินเอาประกัน (SI)	-0.000	0.000	-1.862*	0.063
ยอดรวมเบี้ยประกัน (WP)	0.000	0.000	1.561 ^{ns}	0.119
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ (E)	-0.000	0.000	-0.958 ^{ns}	0.339
เพศ (Sex)	-0.679	0.409	-1.661*	0.098
ปริญญาตรี (Edu2)	0.492	0.369	1.332 ^{ns}	0.184

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ (b)	SE	t	Sig
สูงกว่าปริญญาตรี (Edu3)	-4.357	1.412	-3.086**	0.002
อายุน้อยกว่า 20 ปี (Age1)	0.890	3.354	0.265 ^{ns}	0.791
อายุ 20 - 30 ปี (Age2)	-1.859	0.438	-4.245***	0.000
อายุ 41 - 50 ปี (Age4)	2.475	0.529	4.682***	0.000
อายุ 51 - 60 ปี (Age5)	4.577	1.076	4.254***	0.000
อายุมากกว่า 60 ปี (Age6)	5.770	1.830	3.153**	0.002
อาชีพหลัก (Occup)	1.879	0.676	2.780**	0.006
สถานภาพสมรส (Marry2)	-0.144	0.394	-0.366 ^{ns}	0.714
สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (Marry3)	1.101	0.859	1.282 ^{ns}	0.201
ค่าทางสถิติ				
F-statistic = 17.900		Sig = 0.000		
$R^2 = 0.497$, R^2 adjust = 0.469, Standard Error of Estimation(S.E.) = 3.242				

ที่มา : จากการคำนวณ

* ระดับนัยสำคัญ 0.1

** ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ระดับนัยสำคัญ 0.01

ns ไม่มีนัยสำคัญ

ผลจากวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต โดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (**Multiple Regression**) สรุปได้ดังนี้

รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (**A_INC**) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ารายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตอย่างสำคัญ และมีความสัมพันธ์เป็นบวกต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยผู้ที่ได้รับรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในอัตราที่สูง ส่งผลในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น

จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ (**PA**) ผลจากการทดสอบสมมติฐานจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ (**PA**) มีความสัมพันธ์เป็นลบต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต อาจอธิบายได้ว่า เนื่องจากตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตเป็นเวลานานตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นในระดับผู้บริหาร ต้องดูแลและบริหารทีมงานภายใต้สังกัดของตน เมื่อตำแหน่งเพิ่มขึ้นจะได้รับสวัสดิการจากบริษัทและเปอร์เซ็นต์ค่านายหน้า (**Commission**) จากทีมงานเพิ่มขึ้นด้วย จึงทำให้การหาลูกค้าลดลงส่งผลให้จำนวนกรมธรรม์ที่เป็นผลงานของตนเองมีจำนวนน้อยลง

จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ (**SI**) ผลจากการทดสอบสมมติฐานจำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ (**SI**) มีความสัมพันธ์เป็นลบต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต เนื่องจากในระยะเวลาช่วงแรกของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีข้อกำหนดของบริษัทโดยต้องทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไข ดังนั้นจึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องสร้างผลงานให้เป็นไปตามเงื่อนไข จึงทำให้จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่จากการหาลูกค้ามียอดที่สูง และเมื่อระยะเวลาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตนานขึ้น ตำแหน่งเพิ่มขึ้น มีทีมงานที่ต้องบริหารมากขึ้นก็จะมีรายได้จากทีมงานและสวัสดิการจากบริษัทรองรับ รักษาเพียงระดับผลงานของตนเอง จึงทำให้หาลูกค้าลดลง จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ต่อเดือนลดลงตามไปด้วย

เพศ (**Sex**) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ (**Sex**) มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยเพศชายมีแนวโน้มในการอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตน้อยกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าเนื่องจากเพศชายมีโอกาสในการเลือกงานสูงกว่าเพศหญิง

การศึกษา (Edu) ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มระดับการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ คือ มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ผลจากการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มในการอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีช่องทางและโอกาสในการเปลี่ยนงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

อายุ (Age) ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มอายุออกเป็น 6 กลุ่มตามช่วงอายุคือ 1) กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี 2) ช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี 3) ช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี 4) ช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี 5) ช่วงอายุตั้งแต่ 51-60 ปี และ 6) ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต โดยกลุ่มที่คาดว่าควรมีหน้าที่การทำงาน และฐานะการเงินที่มั่นคง คือกลุ่มผู้ที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มั่นใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จึงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการทำงานในอาชีพประกันชีวิตยาวนานขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 51-60 ปี เป็นกลุ่มที่อยู่ปลายวัยทำงาน จนถึงเกษียณอายุ ช่องทางในการเปลี่ยนอาชีพมีโอกาสลดลง จึงทำให้อยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น และกลุ่มที่อยู่วัยหลังเกษียณอายุได้แก่ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดในเรื่องการทำงานมากที่สุด เนื่องจากการทำงานโดยทั่วไปจะเกษียณอายุที่ 60 ปี แต่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่จำกัดอายุ ดังนั้นกลุ่มอายุช่วงนี้จึงมีระยะเวลาการทำงานในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ยาวนาน แต่ตัวแทนประกันชีวิตที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีความสัมพันธ์เป็นลบต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต บางส่วนเป็นตัวแทนประกันชีวิตเพื่อรอหางานอื่น หรือบางส่วนทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเพื่อต้องการพิสูจน์ตนเองในอาชีพนี้ ซึ่งเมื่อได้งานที่ตนเองสนใจมากกว่า หรือพิสูจน์ตนเองแล้วพบว่าไม่เหมาะสมกับอาชีพนี้ ระยะเวลาในการอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตก็จะสั้นลง

อาชีพหลัก (Occup) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแทนที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก (Occup) มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยผู้ที่ยึดอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลักนั้นมักจะอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นระยะเวลาที่ยาวนานกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นเป็นอาชีพหลัก เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลักจะทุ่มเททำงาน ได้อย่างเต็มที่ จะทำให้ได้รับโอกาสในการขึ้นตำแหน่งหรือได้รับรายได้จากอาชีพตัวแทนตามความพึงพอใจสูงสุดของตนเอง

การคาดประมาณไม่มีปัญหา **Multicollinearity** และเนื่องจากเป็นกรณีศึกษาบริษัทประกันชีวิต 1 บริษัท เพื่อลดผลกระทบอื่น ๆ จึงน่าจะไม่มีปัญหา **Heteroschedesticity** แม้ว่าจะไม่ได้ดำเนินการทดสอบ

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (The Chi-Square Test) สรุปได้ดังนี้ เพศ อายุ และสถานภาพสมรส กล่าวโดยรวมเป็นตัวแปรทั้ง 3 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 ส่วนปัจจัยที่ไม่ผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ได้แก่ ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก รายละเอียดแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 แสดงค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ ตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปร	χ^2	Sig
เพศ	10.034	0.074
อายุ	17.44	0.000
ระดับการศึกษา	8.816	0.550
สถานภาพสมรส	17.605	0.062
อาชีพหลัก	4.192	0.522

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล : กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 23.25 เพศหญิงร้อยละ 76.75 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็น

ร้อยละ 43.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60 มีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 54.75 และประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลักร้อยละ 89.5

1.2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ : ระดับรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท/เดือน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 ส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงทำงาน 6-10 ชั่วโมง/วัน ร้อยละ 58.25 ส่วนใหญ่มีจำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติจำนวน 1-10 กรมธรรม์/เดือน ร้อยละ 95.25 ในส่วนจำนวนเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 10,001 - 500,000 บาท ร้อยละ 49 มียอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท ซึ่งยังไม่ได้ทำการหักค่า Commission เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 74 และคาดหวังกับรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยเฉลี่ยสูงสุด 10,001 - 30,000 บาท/เดือน ร้อยละ 46.25

2 ทศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

2.1 ข้อมูลด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต : ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีข้อความให้แสดงระดับความคิดเห็นต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตในทางบวก และทางลบ ระดับความคิดเห็นที่สูงที่สุดจากข้อความที่กล่าวว่า “ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำหายความสามารถ” และ “ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ให้โอกาสกับทุกๆ คนโดยไม่จำกัด อายุ เพศ และระดับการศึกษา” ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.49 และ 4.32 ตามลำดับ และข้อความที่มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำสุดกล่าวว่า “ตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานที่แยตรงที่ต้องคอยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า” และ “ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ท่านทำอยู่” คิดเป็นร้อยละ 2.32 และร้อยละ 2.46 ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร : ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อความที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ “ท่านมั่นใจในความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตที่ท่านทำอยู่” คิดเป็นร้อยละ 4.35 รองลงมาคือข้อความที่กล่าวว่า “การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง” คิดเป็นร้อยละ 4.09 และข้อความที่มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด) โดยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 3.26 คือข้อความที่กล่าวว่า “สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรตามระดับตำแหน่งมีความเหมาะสม”

3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต

ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาว ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 171 คนไม่ตอบคำถามในส่วนนี้ คิดเป็นร้อยละ 42.75 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามในส่วนนี้และประสบปัญหาในการหาลูกค้ามีสัดส่วนที่สูงที่สุด จำนวน 88 คน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 22 รองลงมาคือปัญหาจากผลตอบแทนหรือสวัสดิการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 44 คน โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 11

4 ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

วิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (A_INC) จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ (PA) จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ (SI) เพศ (Sex) การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (Edu3) ช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี (Age2) ช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี (Age4) ช่วงอายุตั้งแต่ 51-60 ปี (Age5) และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี (Age6) และประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก (Occup) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ เช่น รายได้จากอาชีพอื่น (O_ING) ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัทยังไม่หักค่า Commission (WP) จำนวนชั่วโมงทำงาน (H) รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (E) การศึกษาระดับปริญญาตรี (Edu2) ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี (Age1) และสถานภาพ (Many) ได้แก่ สถานภาพสมรส (Many1) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (Many2) พบว่าไม่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต

5 ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

จากการศึกษาช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่สูงที่สุด คือ จากการถูกคนรู้จักชักชวนเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมา คือ สนใจสมัครด้วยตนเอง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และจากสถาบันการศึกษา จำนวน 7 คน เป็นช่องทางที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีสัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.75

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิตมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะและโครงสร้างการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิทั้งหมด เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่เจาะจง (Random Sampling) ระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 จากตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งได้ผ่านการสอบคัดเลือกและมีใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ทั่วประเทศของบริษัทจำนวน 1 บริษัทเป็นกรณีศึกษา ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS For Window Version 16.0 (Statistics Packages for Social the Science for window) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ในการพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานได้ทำการทดสอบโดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์จากแบบจำลองมาอธิบายผล ซึ่งสถิติที่ใช้ในแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ค่า R^2 -Squares (Coefficient of Detemiration) Adjusted R^2 ค่าสถิติ t (t- Statistics) และค่าสถิติ F (F-Statistics) โดยทั้งหมดกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิต ต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะ มีภูมิลำเนาในประเทศไทย ไม่เป็นคนวิกลจริต ไม่เคยต้องโทษจำคุก เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนรับใบอนุญาต ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต ผ่านการสอบคัดเลือกและมีใบอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พร้อมทั้งระบุว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทโดยอยู่แล้ว อาจขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่นอีกได้ แต่ต้องได้รับการยินยอมอย่างเป็นทางการจากบริษัทที่ตนเองสังกัดอยู่ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตไม่กำหนดวุฒิการศึกษา ไม่ห้ามผู้พิการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตคือชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทที่ตนสังกัด ให้ความรู้

ในเดือนไขกรมธรรม์อย่างถูกต้องชัดเจน รับเบี้ยประกันจากผู้เอาประกันแล้วรีบนำส่งบริษัทเพื่อผลประโยชน์ของผู้เอาประกัน ชื่อสัจจะคืออาชีพ ทัศนคติประโยชน์ และผลประโยชน์ของผู้เอาประกันอย่างสม่ำเสมอ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีความก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว เป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ไม่มีเพดาน หมายถึงการทำงานขึ้นอยู่กับความขยันของตนเองไม่มีขีดจำกัดของรายได้ ซึ่งแตกต่างจากอาชีพทั่วไปที่มีระดับเพดานเงินเดือนตามแต่ละตำแหน่ง การปรับขึ้นตำแหน่งหากทำได้ตามเงื่อนไขของบริษัท ก็สามารถขึ้นตำแหน่งได้โดยไม่ต้องรอให้มีตำแหน่งว่าง ทุกคนสามารถขึ้นสู่ตำแหน่งสูงสุดได้ รายได้ที่ได้รับในรูปแบบเงินค่าส่วนแบ่งการขาย (commission) จากยอดผลงานของตนเอง และเมื่อมีทีมงานภายใต้สังกัดก็จะได้รับร้อยละค่าส่วนแบ่งการขาย (commission) จากทีมงาน สวัสดิการต่าง ๆ จากบริษัทเพิ่มขึ้นตามแต่ละตำแหน่ง ทุกระดับและทุกตำแหน่งได้รับสิทธิ์ในการร่วมแข่งขันรางวัลพิเศษอย่างเท่าเทียมกัน โดยพิจารณาจากผลงานส่วนตัว ทั้งนี้โครงสร้างการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง รายได้จากเงินค่าส่วนแบ่งการขาย (commission) หรือรางวัลการแข่งขัน ในแต่ละบริษัทจะมีความคล้ายคลึงกันหากแต่จะแตกต่างกันในบางส่วนตามเงื่อนไขหรือนโยบายของแต่ละบริษัท

ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต วิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ได้แก่ รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวนกรมธรรม์ที่บริษัทอนุมัติ จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติ เพศ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี ช่วงอายุตั้งแต่ 41-60 ปี ขึ้นไป และประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต คือ รายได้จากอาชีพอื่น (O_ING) ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท ยังไม่หักค่า Commission จำนวนชั่วโมงทำงาน (H) รายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (E) การศึกษาระดับปริญญาตรี (Edu2) ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี (Age1) และสถานภาพ (Mary) ได้แก่ สถานภาพสมรส (Mary1) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (Mary2)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิต สรุปได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคลและด้านเศรษฐกิจ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตพบว่า เป็นเพศหญิงประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีจำนวนมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุ

ระหว่าง 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหลัก ในด้านเศรษฐกิจรายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เฉลี่ย 18,000 บาทต่อเดือน รายได้ที่ได้รับจากอาชีพอื่นเฉลี่ย 3,036 บาทต่อเดือน จำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ย 6.55 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ย 5 กรมธรรม์ต่อเดือน จำนวนเงินเอาประกันกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติเฉลี่ย 1,120,000 บาทต่อเดือน ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท โดยยังไม่หักค่า Commission เฉลี่ย 76,800 กรมธรรม์ต่อเดือน และจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างรายได้ที่คาดว่าจะได้รับจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ย 48,900 บาทต่อเดือน

2 ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตและความเชื่อมั่นต่อองค์กรผู้วิจัยวิเคราะห์คำถามจากแบบสอบถามชนิดประมาณค่าที่ครอบคลุมในด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตพบว่าข้อความที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือข้อความที่กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำหายความสามารถ และตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ให้โอกาสกับทุกๆ คนโดยไม่จำกัด อายุ เพศ และระดับการศึกษา ตามลำดับ และข้อความที่มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ ข้อความที่กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานที่แย่มากที่ต้องคอยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และในด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร พบว่าข้อความที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมั่นใจในความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตที่ท่านทำงานอยู่ รองลงมา คือข้อความที่กล่าวว่า การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และข้อความที่กล่าวว่าสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรตามระดับตำแหน่งมีความเหมาะสมระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลจากการศึกษา สามารถสรุปช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบเพียง 1 ข้อ พบว่า ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีสัดส่วนสูงที่สุด คือการถูกคนรู้จักชักชวนให้เป็นตัวแทนประกันชีวิต รองลงมา คือสนใจในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและได้สมัครเข้ามาทำงานด้วยตนเอง และช่องทางที่เข้ามาสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่มีผู้เลือกตอบน้อยที่สุดคือจากสถาบันการศึกษา โดยจะเป็นสถาบันที่มีการสอนในเรื่องประกันชีวิตเท่านั้นจึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตในช่องทางนี้น้อยที่สุด

จากการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด พบว่าตัวแทนประกันชีวิตประสบปัญหาในการหาลูกค้าสูงที่สุด เนื่องจากคู่แข่งทางธุรกิจมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น แต่ละบริษัทก็มีผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันวิธีแก้ปัญหาในการหาลูกค้าคือการพัฒนาวิธีการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (กรมธรรม์) เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด รวมถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันชีวิตตลอดอายุสัญญากรมธรรม์ บริษัทต้องมีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท ปัญหารองลงมาคือจากผลตอบแทนหรือสวัสดิการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสิ่งนี้ขึ้นอยู่กับผลงาน และระดับตำแหน่งของตัวแทน วิธีแก้ปัญหาคือพัฒนาคุณภาพผลงานให้เป็นที่ตามเงื่อนไขของบริษัท ทั้งนี้จะส่งผลถึงการขึ้นตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่รายได้ไม่มีเพดาน ขึ้นอยู่กับความขยันของแต่ละบุคคล ผู้ที่สามารถทำผลงานหรือ มีกรมธรรม์ที่มีจำนวนเงินเอาประกันสูง ก็จะได้รับร้อยละค่าส่วนแบ่งการขาย (commission) จากกรมธรรม์นั้นสูงตามไปด้วย โดยสรุปแล้วปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอยู่ที่ตนเอง หากตนเองมีความพยายาม ขยันทำงาน และรักษาผลงาน ให้ได้ตามเงื่อนไขของบริษัทก็สามารถอยู่ในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นระยะเวลาที่ยาวนานได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ในการจัดการอบรมพิเศษเฉพาะด้านให้กับตัวแทนประกันชีวิตในแต่ละระดับนอกเหนือจากการอบรมหลักสูตรบังคับตามเงื่อนไขของบริษัท เนื่องจากในช่วงแรกของการทำงานตัวแทนจะมีประสบการณ์ในการขายประกันน้อย การตอบข้อโต้แย้งของลูกค้าจึงเป็นหลักสูตรพิเศษที่สำคัญอีกหลักสูตรหนึ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตใหม่ต้อง

ได้รับการอบรมเพิ่มเติม เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในการนำเสนอกรมธรรม์ให้กับลูกค้า และเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น ตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นต้องมีตัวแทนประกันชีวิตภายใต้สังกัด หลักสูตรพิเศษที่เหมาะสม คือหลักสูตรการสร้างและบริหารทีมงาน รวมถึงควรรู้ในเรื่องเศรษฐกิจอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความรู้ในด้านเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ เพื่อที่จะได้วางแผนการทำงานหรือปรับกลยุทธ์ในการขายประกันให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและดีที่สุด และทางองค์กรที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตควรมีนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตให้มีประสิทธิภาพที่ดี เพราะตัวแทนประกันชีวิตจัดได้ว่าเป็นรากฐานในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต เป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากการตัดสินใจทำประกันชีวิตของประชาชน หรือการสร้างความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงขององค์กรนั้น เป็นผลมาจากตัวแทนประกันชีวิต เพราะตัวแทนประกันชีวิตเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรในการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันชีวิต เป็นผู้ประสานงาน พร้อมทั้งเป็นผู้ดูแลบุคคลนั้นควบคู่กับองค์กรตลอดอายุสัญญาตามกรมธรรม์ ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังปฏิเสธ หรือไม่มีความรู้ในเรื่องของประโยชน์การทำประกันชีวิตที่ถูกต้องเท่าที่ควร หากตัวแทนประกันชีวิตสามารถเป็นผู้แนะนำและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนกลุ่มนี้ได้ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับครอบครัวและตัวบุคคลเอง ทั้งยังส่งผลถึงการขยายฐานลูกค้าของตัวแทนประกันชีวิตด้วย หากประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้นองค์กรควรรู้ความสำคัญในการรับตัวแทนใหม่เข้ามาทำงาน และพัฒนาการทำงานรวมถึงควบคุมคุณภาพการทำงานของตัวแทนเก่าอย่างสม่ำเสมอ

ข้อจำกัดของการศึกษาและแนวทางการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้างนี้เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามตัวแทนประกันชีวิตทั่วประเทศของบริษัทจำนวน 1 บริษัทเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้จึงไม่สามารถนำไปอ้างอิงกับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่นได้ทั้งหมด โดยทั่วไปจะมีความคล้ายคลึงกันแต่จะแตกต่างกันในบางส่วน

2. การศึกษาค้างนี้ ทำโดยใช้ข้อมูลภาคตัดขวาง (cross section data) โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2551 ข้อมูลที่ใช้มีจำนวน 400 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงควรระวังในการนำผลวิจัยไปอ้างอิงกับตัวแทนประกันชีวิตทั่วประเทศ หากต้องการทำการศึกษาในเรื่องนี้เพิ่มเติมควรเก็บ

ข้อมูลจำนวนมากกว่า 400 ตัวอย่าง และเก็บข้อมูลหลายช่วงเวลา เนื่องจากจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของแต่ละบริษัทมีการเข้า-ออก เปลี่ยนแปลงตลอดทุกเดือน

3 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตควรร่วมมือกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตให้ทัดเทียมกับต่างชาติ โดยส่งเสริมด้านความรู้ ความสามารถ และปลูกฝังให้ตัวแทนยึดมั่นในจรรยาบรรณของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และธุรกิจประกันชีวิต

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกศรี ดำรงยุทธ. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกำลังแรงงานของข้าราชการเกษียณอายุ
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

กลุ่มงานพัฒนาระบบรายได้และค่าจ้าง. 2547. การศึกษาวิเคราะห์สภาพและวิธีการจ้างงานชนิดไม่
เต็มเวลา. กรุงเทพมหานคร: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

จันทน์ สมประสงค์ และ ประดิษฐ์ ชาสมบัติ. 2519. เศรษฐศาสตร์แรงงาน. กรุงเทพมหานคร:
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แดงอ่อน มั่นใจตน, สุภา กীরดีบุตร และอรวรรณ พฤกษ์ชาติศิริ. 2543. รายงานการวิจัยเรื่อง
ภาวะการหางานทำของผู้อยู่ในวัยทำงาน. กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

ฉันทัมพร วีรวิทยาเศรษฐ์. 2548. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินอาชีพตัวแทนประกันชีวิต:
กรณีศึกษา บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

นภาพรณัฏ์ ศันสนะพงษ์ปรีชา. 2542. ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพตัวแทนขาย
ประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

บุญคง หันจางสิทธิ์. 2540. เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ประภา อิงคเสรีพิทักษ์. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการเข้าร่วมกำลังแรงงานหญิงในภาค
การเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผุสณีย์ ยมาภัย. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลลภา เกียรติกุล. 2548. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2549. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. 2550. รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2549. แหล่งที่มา:
<http://www.tlag.org> 26 พฤศจิกายน 2550.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. 2550. รายงานสถิติ
กรมธรรม์ประกันชีวิต. แหล่งที่มา: <http://www.oic.or.th>, 26 พฤศจิกายน 2550.
- สุมาลี ปิตยานนท์. 2535. เศรษฐศาสตร์แรงงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉริยา ปราบอริพ่าย. 2547. เทคนิคการวิเคราะห์สถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS : ทฤษฎีและ
ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุษณีย์ สุนทรโรทก. 2539. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Kimmel, J and Conway, K.S. 2001. Industrial Relation. 40 Vol. Blackwell Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สถิติกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540-2549

ตารางผนวกที่ 1 สถิติกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีผลบังคับเมื่อสิ้นปี 2540 - 2549

ปี	จำนวนกรรมธรรม์ ประกันชีวิต	อัตราการ เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2540	7,215,160	4.03
2541	7,198,575	-0.23
2542	7,375,916	2.46
2543	7,772,644	5.38
2544	8,331,702	7.19
2545	8,957,401	7.51
2546	9,659,296	7.84
2547	10,383,640	7.50
2548	11,183,758	7.71
2549	12,083,566	8.05

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2550)

ภาคผนวก ข

สถิติตัวแทนประกันชีวิตระหว่างปี พ.ศ. 2531-2549

ตารางผนวกที่ 2 สถิติตัวแทนประกันชีวิตระหว่างปี 2531-2549

ปี	ตัวแทนที่ได้รับใบอนุญาตทั้งสิ้น (คน)	อัตราการเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
2531	35,595	36.04
2532	44,155	24.05
2533	61,098	38.37
2534	72,856	19.24
2535	87,759	20.46
2536	104,179	18.71
2537	111,048	6.59
2538	111,610	7.71
2539	129,602	8.35
2540	151,896	17.21
2541	184,437	21.42
2542	217,548	17.95
2543	279,896	28.66
2544	329,079	17.57
2545	366,022	11.23
2546	438,237	19.73
2547	229,160	-47.71
2548	266,763	16.41
2549	293,192	9.91

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2550)

ภาคผนวก ค
จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

พระบรมราชโองการพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช

“การงานทุกอย่างทุกอาชีพ ย่อมมีจรรยาบรรณของตนเอง จรรยาบรรณนั้นจะบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม แต่เป็นสิ่งที่ยึดถือกันว่า เป็นความดีงามที่คนในอาชีพนั้นพึงประพฤติปฏิบัติ หากผู้ใดล่วงละเมิดก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล หมู่คณะและส่วนรวมได้ เหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานในทุกสาขาอาชีพ นอกจากจะต้องมีความรู้ในสาขาของตนเองอย่างลึกซึ้ง จัดเจน และศึกษาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอแล้ว ยังจะต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน ทั้งข้อที่ควรปฏิบัติ และไม่พึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้วย จึงจะสามารถประพฤติตนปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับความเชื่อถือ ยกย่องในเกียรติ ในศักดิ์ศรีและในความสามารถด้วยประการทั้งปวง”

ความสำคัญของจรรยาบรรณ

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “จรรยาบรรณ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความว่า “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงาน แต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริม เกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้”

สภาวิจัยแห่งชาติได้ให้คำจำกัดความ คำว่า “จรรยาบรรณ” หมายถึง “หลักความประพฤติอันเหมาะสม แสดงถึงคุณธรรม และจริยธรรมในการประกอบอาชีพ ที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาอาชีพประมวลขึ้นเป็นหลัก เพื่อสมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้นๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียง และส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ”

สำหรับในวิชาชีพ “ตัวแทนประกันชีวิต” จรรยาบรรณที่ดีย่อมนำไปสู่ธุรกิจที่ดีตัวแทนประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณที่ดี ย่อมเป็นเครื่องสร้างให้สาธารณชนและสังคมมีความเชื่อมั่นที่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต ทำให้ภาพลักษณ์ของตัวแทนประกันชีวิต มีคุณค่าในสายตาของสาธารณชน ยังผลให้ธุรกิจประกันชีวิต เติบโตก้าวหน้าอย่างมั่นคง ยั่งยืน

สิ่งที่สังคมเรียกหาและคาดหวังจากธุรกิจประกันชีวิต คือ การมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ คุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของตัวแทนประกันชีวิต

ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงควรยึดถือ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณจนกลายเป็นวิธีการดำเนินชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสืบสานและส่งเสริมเกียรติคุณของตัวแทนประกันชีวิตให้ยั่งยืนถาวรตลอดไป

กรอบแนวคิดที่เหมือนกันในหมู่ประมวลจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพต่างๆ

จรรยาบรรณในวิชาชีพต่างๆ มักมีกรอบแนวคิดที่เหมือนกันอยู่ **6** ประการ ได้แก่

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย
2. มุ่งประโยชน์ของลูกค้าเหนือกว่าประโยชน์ของตัวเอง
3. ประพฤติด้วยความจริงใจ
4. รักษาความลับ
5. เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
6. ประพฤติตนในลักษณะที่จะสร้างเกียรติให้กับตัวเองและวิชาชีพ

ผลกระทบของจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตจะมีจรรยาบรรณที่ดีหรือไม่ ล้วนมีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตทั้งสิ้น ทั้งผลเชิงลบและผลเชิงบวก ผลกระทบที่เกิดขึ้นแบ่งออกเป็น **2** ส่วนใหญ่ๆ คือ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่

1. ผลกระทบต่อตนเอง ตัวแทนประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณที่ดี ย่อมแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ ย่อมได้รับการยอมรับ ได้รับความสำเร็จ มีเกียรติ มีคุณค่าต่อสังคม มีความภาคภูมิใจในตัวเองที่ปฏิบัติดี ปฏิบัติชอบ และย่อมจะได้รับการแนะนำลูกค้าให้ เป็นการขยายฐานตลาดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2 ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีจรรยาบรรณที่ดี ย่อมแสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีในสังคม ที่คนในวิชาชีพเดียวกันไม่กล่าวร้ายทับถมกัน ไม่แก่งแย่งลูกค้ากัน มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้กัน มีความสามัคคี มีพลังเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ก้าวหน้าไปพร้อมๆ กันทั้งธุรกิจ

3 ผลกระทบต่อบริษัทผู้รับประกันชีวิต การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีจรรยาบรรณที่ดี ทำให้บริษัทมีตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพ และนำมาทั้งปริมาณและคุณภาพลูกค้าผลประกอบการของบริษัทก็จะเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน บริษัทก็จะได้รับความนิยมนอย่างสูงจากสังคม คนก็จะหลั่งไหลมาเป็นตัวแทน ประกันชีวิตของบริษัทมากยิ่งขึ้น เมื่อบริษัทมีตัวแทนประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ก็จะมีลูกค้าเพิ่มขึ้นไปด้วย

4 ผลกระทบต่อวิชาชีพ การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีจรรยาบรรณที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทำให้คนมองว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีคุณค่า ทำให้เป็นวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

ผลกระทบที่เกิดขึ้นภายนอกธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่

1. ผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยจะได้ตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพ คุณธรรมไว้บริการกรมธรรม์ มีความเข้าใจประโยชน์ของการทำประกันชีวิตอย่างถูกต้อง ได้ทำประกันชีวิตอย่างถูกต้องเหมาะสมกับความจำเป็นและงบประมาณที่จัดสรรได้ ทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำประกันชีวิต

2 ผลกระทบต่อสาธารณชนหรือสังคม เมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีจรรยาบรรณที่ดี ย่อมทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อวิชาชีพ ต่อธุรกิจประกันชีวิต ยังผลทำให้ประชาชนทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตัวเองได้เพิ่มขึ้น สังคมก็มีความมั่นคงทางการเงินเพิ่มขึ้น ประหยัดงบประมาณแผ่นดิน

สิ่งที่ผู้เอาประกันภัยคาดหวังจากตัวแทนประกันชีวิต

ผู้เอาประกันภัยมีความคาดหวังให้ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน ประกอบอาชีพด้วยการมีหลักการ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณธรรม หมายถึง ประกอบอาชีพโดยทำในสิ่งที่ดีงาม
2. จริยธรรม หมายถึง ประกอบอาชีพโดยทำในสิ่งที่ถูกต้อง ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับของบริษัท และถูกต้องตามข้อควรปฏิบัติของวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต
3. ความซื่อสัตย์ หมายถึง ประกอบอาชีพด้วยความซื่อตรง ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง มีความจริงใจต่อผู้เอาประกันภัยและบริษัท
4. คุณภาพ หมายถึง ประกอบอาชีพอย่างมีคุณภาพ โดยจัดกรมธรรม์ที่มี คุณภาพที่ดี และตรงตามความต้องการของลูกค้า ให้บริการที่ดีที่เหมาะสม ตามสิทธิประโยชน์ของลูกค้า โดยเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพ ด้วยการพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง
5. ความรับผิดชอบ หมายถึง ประกอบอาชีพโดยดูแล ใส่ใจ ในสิทธิประโยชน์ของลูกค้า และรักษาผลประโยชน์ให้ลูกค้าตามเงื่อนไขในกรมธรรม์

จรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติที่ดีของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดี ควรปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ทำสิ่งใดผิดเงื่อนไขกรมธรรม์หรือผิดกฎหมาย ต้องซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัทที่สังกัดและต่อเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพื่อมิให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสูญเสียประโยชน์อันพึงได้รับตามสิทธิที่ควรจะได้

และสามารถรักษาผลประโยชน์ที่พึงจะได้ไว้ไม่เบียดเบียนผู้อื่นอันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ
ประกันชีวิต

2 ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่
เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัย ตามเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
และให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลายอย่างสม่ำเสมอ และตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรชี้แจงให้
ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากกรมธรรม์ในฉบับนั้นๆ ว่ามีสิทธิประโยชน์
อะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ทราบและใช้ประโยชน์ได้เมื่อยามจำเป็น รวมถึงควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัย
ทราบถึงหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่พึงกระทำด้วย เช่น ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องชำระเบี้ย
ประกันภัยตามกำหนดระยะเวลา โดยมีระยะเวลาผ่อนผันหลังครบกำหนด **30** วัน หากชำระล่าช้า
กว่ากำหนดระยะเวลาผ่อนผัน ย่อมเกิดผลกระทบต่อสัญญา หรือมีฉะนั้นผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้รับ
ผลประโยชน์สูงสุดตามเงื่อนไขกรมธรรม์

3 รักษาความลับของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับของผู้เอาประกันภัยของบริษัท และของเพื่อน
ร่วมอาชีพ ไม่พึงทำการเปิดเผยข้อมูลในที่อื่นๆ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเท่านั้น มิฉะนั้นอาจทำให้
เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยของบริษัท รวมทั้งความไม่ไว้วางใจในตัวแทน
ประกันชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ของตัวแทนประกันชีวิต

4 เปิดเผยข้อความจริงต่อผู้เอาประกันภัย ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกัน
หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรเปิดเผยข้อมูลตามความเป็นจริงของผู้เอาประกันภัยตาม
ใบคำขอเอาประกันชีวิต ซึ่งเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันหรือไม่รับประกัน อาจรับโดยมีเงื่อนไข
เช่น เพิ่มเบี้ยประกันภัย หรือยกเว้นไม่คุ้มครองโรคบางโรค ทั้งนี้เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้เอาประกันภัย
ทุกคน และเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

5. ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัย ทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย การที่ผู้เอาประกันภัยได้ทำประกันชีวิต ในจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยสามารถจัดสรรเงินรายได้ เพื่อทำประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสม สามารถรับผิดชอบในการชำระเบี้ยประกันภัยได้ตลอดสัญญา หากจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยอยู่ในจำนวนที่สมดุลกันระหว่างรายรับ-รายจ่าย ก็จะทำให้ผู้เอาประกันภัยสามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับผลประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ทั้งนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์เพราะกรมธรรม์ประกันชีวิตคือสัญญาฉบับหนึ่ง เมื่อเป็นสัญญาข้อความในกรมธรรม์จึงมีผลบังคับ และผลผูกพันตามเงื่อนไขในเอกสารสัญญานั้นเท่านั้น ไม่อาจมีผลผูกพันนอกเหนือไปจากเงื่อนไขในกรมธรรม์ได้ ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องเสนอขายประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัยตามเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์เท่านั้น ผู้เอาประกันภัยจึงจะได้รับผลประโยชน์จริงตามเงื่อนไขแห่งสัญญากรมธรรม์ หากตัวแทนประกันชีวิตเสนอขายนอกเหนือ หรือบิดเบือนเงื่อนไขกรมธรรม์ ย่อมทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดการเข้าใจผิด และไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนประกันชีวิตเสนอไว้

6. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันชีวิต

ค่าบำเหน็จจากการขายประกันชีวิตหรือเงินค่านายหน้า (**Commission**) เป็นรายได้หลักของผู้ยึดอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพและเป็นรายได้ที่ได้มาโดยถูกต้องตามกฎหมาย ประกอบกับตัวแทนประกันชีวิตไม่มีรายได้จากเงินเดือนประจำ ดังนั้นค่าบำเหน็จหรือเงินค่านายหน้า (**commission**) จึงเป็นรายได้หลักของอาชีพที่ถูกต้องตามกฎหมาย จากรายได้นี้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถนำไปจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัยจนกว่าจะครบสัญญาของกรมธรรม์

7. ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

การสละกรรมกรรมเดิม หมายถึง การที่ตัวแทนประกันชีวิตดำเนินการให้ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิทำการเวนคืนกรรมกรรมตามมูลค่าเวนคืนเงินสด หรือลดจำนวนเงินเอาประกันภัยตามมูลค่าใช้เงินสำเร็จ หรือขยายความคุ้มครองตามมูลค่าขยายระยะเวลาเพื่อทำกรรมกรรมฉบับใหม่แทน โดยตัวแทนประกันชีวิตไม่ได้พิจารณาถึงการเสียผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยในการปีติกรรมกรรมฉบับเดิม แต่กลับมองถึงประโยชน์ตัวแทนประกันชีวิตที่จะได้รับค่าบำเหน็จปีแรกซึ่งได้รับมากกว่า สำหรับกรรมกรรมฉบับใหม่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยด้วยการคำนวณเบี้ยประกันภัยจากอายุปัจจุบันซึ่งสูงขึ้น ทำให้เบี้ยประกันภัยสูงขึ้น

ยิ่งไปกว่านั้นหากผู้เอาประกันภัยมีประวัติสุขภาพ มีโรคประจำตัวหรือเคยมีการรักษาหรือเรียกกริ่งสินไหมทดแทนจากการรักษาโรคบางชนิดอยู่ อาจส่วนผลกระทบให้มีข้อยกเว้น ไม่คุ้มครองการรักษาพยาบาลในบางสาเหตุ จากเหตุผลเพราะเกิดขึ้นก่อนการสมัครทำกรรมกรรมฉบับใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์อันพึงได้รับจากกรรมกรรมฉบับเดิม ซึ่งหากผู้เอาประกันภัยทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงนี้ อาจไม่ขอปีติกรรมกรรม ซึ่งการกระทำเช่นนี้ย่อมกระทบต่อความไว้วางใจที่มีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต และภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันชีวิตด้วย

8 ไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิต หรือบริษัทอื่น

การกล่าวร้ายทับถม คือ การที่พูดเรื่องราวไม่เป็นความจริงของบุคคลหนึ่งให้อีกบุคคลหนึ่งฟังทำให้เกิดความเสียหาย ความเข้าใจผิด และเกิดความไม่ไว้วางใจ การที่ตัวแทนประกันชีวิตกล่าวร้ายทับถมบริษัทอื่นที่ไม่ใช่บริษัทที่ตัวเองสังกัด หรือกล่าวร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตร่วมอาชีพเดียวกันให้ผู้เอาประกันภัยฟังเพื่อหวังให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดความเสียหายเกิดความไม่ไว้วางใจ จนทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ทำประกันชีวิตกับตัวแทนประกันชีวิต คนนั้นผลกระทบหรือความเสียหายมีเพียงแก่เกิดกับตัวแทนประกันชีวิต อีกคนหนึ่งเท่านั้น แต่ยังคงผลทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความสงสัยเคลือบแคลงใจในตัวแทนประกันชีวิต ผู้กล่าวร้ายทับถมด้วยทำให้กระทบต่อความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตโดยรวมด้วย

9 หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ศึกษาหาความรู้เพื่อขยายแนวความคิด เทคนิคและวิทยาการใหม่ๆ ให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์

10 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี โดยประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลในธรรมแห่งศาสนา และยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรคึงนึ่งและรักษาเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งวิชาชีพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตมีเกียรติมีศักดิ์ศรี สมกับคุณประโยชน์และคุณค่าที่ให้แก่มหาประชาชนและสังคม

การต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 77 กำหนดให้ใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตมีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต ถ้าประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาตจะต้องยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตต่อนายทะเบียนตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด ภายในสองเดือนก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ โดยผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือผ่านการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด

ถ้าผู้ได้รับใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ได้ต่ออายุใบอนุญาตครบสองคราวติดต่อกันแล้ว และได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตให้ใบอนุญาตที่ออกให้คราวต่อไปมีอายุครั้งละห้าปี

การกระทำในนามบริษัทเมื่อได้รับการมอบอำนาจจากบริษัท

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 71 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตสามารถกระทำในนามบริษัทได้ดังนี้

ให้ตัวแทนประกันชีวิตมีสิทธิรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิตอาจทำสัญญาประกันชีวิตในนามของบริษัทได้เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท

นายหน้าประกันชีวิตหรือพนักงานของบริษัทซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงินอากรเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทได้เมื่อได้รับหนังสือมอบอำนาจจากบริษัท

หนังสือมอบอำนาจของบริษัทตามวรรคสองและวรรคสามให้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

หนังสือมอบอำนาจของบริษัท แม้มิได้ทำตามแบบที่กำหนดก็ไม่เป็นเหตุให้เสื่อมสิทธิของผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

มาตรา 71/1 ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท

มาตรา 71/2 นายหน้าประกันชีวิตหรือพนักงานของบริษัทต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจจากบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท

นายหน้าประกันชีวิตหรือพนักงานของบริษัทต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับแก่พนักงานของบริษัทซึ่งปฏิบัติหน้าที่รับเบี้ยประกัน
สำนักงานของบริษัท

การเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 81 กำหนดว่า นายทะเบียนมีอำนาจสั่ง
เพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต เมื่อปรากฏ
แก่นายทะเบียนว่าตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต

1. กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้
2. ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนหรือ
คณะกรรมการประกาศกำหนด
3. ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 69 หรือมาตรา 72 แล้วแต่กรณี
4. ดำเนินงานทำให้เกิด หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์
ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือประชาชน

เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้แจ้งคำสั่งนั้นไปยังผู้ถูก
สั่งเพิกถอนใบอนุญาต

ห้ามชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ

เป็นข้อห้ามตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เป็นข้อห้ามทั้งตัวแทนประกันชีวิต
และบุคคลใดๆ ชักชวนให้ประชาชนทำสัญญาประกันชีวิต หรือซื้อกรมธรรม์กับบริษัทประกันชีวิต
ในต่างประเทศ หรือผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ หรือกับบุคคลใดๆ ในต่างประเทศ
อย่างไรก็ตาม กฎหมายก็มีข้อยกเว้นสำหรับนายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน
ให้ชี้ช่องให้บริษัทประกันชีวิตทำสัญญาประกันภัยต่อกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตใน
ต่างประเทศได้

บทกำหนดโทษที่เกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้กำหนดโทษสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่กระทำความผิดใน 4 ลักษณะดังนี้

1. ถ้าบุคคลใดไปกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยไม่ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน (ฝ่าฝืนมาตรา 68 วรรคหนึ่ง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ถ้าตัวแทนประกันชีวิตรายใดไปทำสัญญาประกันชีวิต กับผู้เอาประกันภัยในนามของบริษัท โดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท (ฝ่าฝืนมาตรา 71 วรรคหนึ่ง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ถ้าตัวแทนประกันชีวิตรายใดไปรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัท โดยไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท (ฝ่าฝืนมาตรา 71 วรรคสอง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4. ถ้าบุคคลใดซึ่งรวมถึงตัวแทนประกันชีวิตด้วย ไปชักชวนให้ประชาชนทำสัญญาประกันชีวิต หรือซื้อกรมธรรม์กับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ (ฝ่าฝืนมาตรา 83 วรรคหนึ่ง) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาที่ตัวแทนอยู่ในอาชีพประกันชีวิต ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของ นางสาวสรวรรณ กะตารัตน์ นิสิตปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านทัศนคติและความเชื่อมั่นต่อองค์กร และข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน จำนวนทั้งหมด 5 หน้า ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางวิชาการเท่านั้นมิได้มุ่งศึกษาเฉพาะบุคคล หรือหน่วยงาน ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับจากท่านจึงไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ทั้งนี้ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสรวรรณ กะตารัตน์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความ หรือทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | |
|--------------------------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> อายุ 20 - 30 ปี |
| | <input type="checkbox"/> อายุ 31 - 40 ปี | <input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี |
| | <input type="checkbox"/> อายุ 51 - 60 ปี | <input type="checkbox"/> อายุมากกว่า 60 ปี |
| 3. สถานภาพสมรส | <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> สมรส |
| | <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ.....) |
| 4. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 5. อาชีพหลักในปัจจุบันคือ..... | | |

6 ช่องทางการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

- จากการถูกชักชวนจากคนรู้จัก
- จากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร
- จากสถาบันการศึกษา
- สนใจเองสมัครทำงานด้วยตนเอง
- อื่น ๆ (ระบุ))

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยทางเศรษฐกิจ

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความ หรือทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. รายได้จากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบัน โดยเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
2. ค่าใช้จ่ายในการทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ.....บาท
3. ท่านทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตมาแล้ว จำนวน..... ปี
4. จำนวนชั่วโมงทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยใน 1 วันจำนวน.....ชั่วโมงต่อวัน
5. นอกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ท่านประกอบอาชีพอื่นควบคู่หรือไม่

ไม่

ใช่ คืออาชีพ.....

รายได้จากอาชีพอื่นนอกเหนือจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
6. สภาพเศรษฐกิจของครอบครัวก่อนประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

มีรายได้ต่อเดือนมากกว่ารายจ่ายต่อเดือน

มีรายได้ต่อเดือนเท่ากับรายจ่ายต่อเดือน

มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่ารายจ่ายต่อเดือน
7. ในครอบครัวท่านมีคนทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต จำนวนคน
8. คนในครอบครัวที่ทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตทำงานในบริษัทเดียวกันหรือไม่

ใช่ ไม่ใช่
9. จำนวนกรมธรรม์ที่ได้รับการอนุมัติเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน.....กรมธรรม์ต่อเดือน

10. ยอดรวมเงินเอาประกันจากกรมธรรม์ใหม่ที่บริษัทอนุมัติโดยเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
11. ยอดรวมเบี้ยประกันรับที่ลูกค้าชำระกับบริษัท(ยังไม่หักค่า **Commission**) เฉลี่ยต่อเดือน
.....บาท
12. ถ้าท่านทำงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต่อไปในอนาคตท่านคาดว่าจะได้รับรายได้จาก
อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท ภายใน.....ปี
13. เหตุผลที่ท่านเลือกทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- รายได้ไม่พอใช้จากงานประจำ เป็นอาชีพที่ได้รับการยกย่อง
- คาดหวังว่าจะได้รายได้ดี ผลตอบแทนอื่นๆ นอกจากรายได้จูงใจ
- เวลาเหมาะสมกับการใช้ชีวิต หรือภาระ ต้องการพิสูจน์ตัวเองในอาชีพนี้
- เป็นอาชีพที่มั่นคง เป็นนายตนเอง
- อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านทัศนคติ และความเชื่อมั่นต่อองค์กร

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและความเชื่อมั่นต่อองค์กร
จำนวน 24 ข้อ กรุณาตอบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึก
ของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านทัศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต						
1	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีความ อิสระ					
2	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
3	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ดีเพราะ เป็นอาชีพที่มั่นคงทางด้านฐานะความ เป็นอยู่					
4	ท่านรู้สึกเบื่อบริษัทที่ท่านทำอยู่					
5	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่สร้าง รายได้ที่ดี					
6	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มี ความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านทัศนคติ และความเชื่อมั่นต่อองค์กร (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ให้โอกาสกับทุกคนโดยไม่จำกัด อายุ เพศ และระดับการศึกษา					
8	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ทำทาสความสามารถ					
9	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ยังไม่ได้รับบริการยกย่อง					
10	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่อาศัยการมากกว่าความจริงใจ					
11	ตัวแทนประกันชีวิตเป็นงานที่แยตรงที่ ต้องคอยเอาใจใส่ดูแลลูกค้า					
12	ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต					
ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร						
13	รายได้ที่ได้รับจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเหมาะสมตามผลงานของตนเอง					
14	ผลตอบแทนอื่นที่มีให้รายได้ อาทิเช่น ท่องเที่ยวต่างประเทศ รางวัลจากการแข่งขันการขาย เป็นแรงจูงใจในการทำงาน					
15	ท่านมั่นใจในความมั่นคงทางการเงินของบริษัทประกันชีวิตที่ท่านทำอยู่					
16	องค์กรดำเนินงานตามนโยบายหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
17	ท่านได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ตามความเหมาะสม					
18	รูปแบบและหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
19	ลักษณะการประเมินผลมีความเหมาะสมและยุติธรรม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านทัศนคติ และความเชื่อมั่นต่อองค์กร (ต่อ)

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
20	สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรตามระดับตำแหน่งมีความเหมาะสม					
21	ท่านเห็นด้วยกับนโยบายและวิธีปฏิบัติงานขององค์กร					
22	ท่านเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในการทำงานด้วย					
23	องค์กรจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ					
24	การตัดสินใจทำงานกับองค์กรนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระยะยาวของตัวแทนประกันชีวิต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย หน้าข้อความและตอบคำถาม โดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีความคิดเห็นต่อการทำงานกับองค์กรในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาอย่างไร

- ตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป
- มีความพอใจที่จะทำงานกับองค์กรในระดับหนึ่ง
- บางครั้งมีความลังเลใจบ้างที่จะร่วมงานกับองค์กรต่อไป
- เริ่มคิดที่อยากจะลาออกจากองค์กร
- กำลังมองหางานใหม่

2. ตลอดระยะเวลาการทำงานท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตหรือไม่อย่างไร หากพบปัญหาท่านมีแนวทางแก้ไขปัญหามาอย่างไร

.....

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล

นางสาวสรวรรณ กะตารัตน์

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2522

ภูมิลำเนา

จังหวัดสกลนคร

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตร์- ฟิสิกส์ กศบ. มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม

ประวัติการทำงาน

บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด