

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์หลัก คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการพัฒนาทักษะการบริหาร ของผู้บริหารฝ่ายขายบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารฝ่ายขายบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามสถานภาพส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารฝ่ายขายของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวนทั้งสิ้น 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอบถามถึงสถานภาพส่วนบุคคลทักษะการบริหารที่จำเป็นและความต้องการในการ

พัฒนาทักษะของผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่า t test การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบ LSD (Least Significance Difference)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการบริหาร ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะด้านแนวความคิดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ อายุการทำงาน อายุในตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และระดับการบริหาร สรุปได้ดังนี้

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านแนวความคิด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้น ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านแนวความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านแนวความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีอายุในตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิคและทักษะด้านแนวความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านแนวความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีระดับการบริหารแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะการบริหารด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านแนวความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารฝ่ายขาย บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทักษะด้านเทคนิค
ผู้บริหารฝ่ายขายเห็นว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคด้านการขาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 54.49 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารฝ่ายขายเห็นว่าควรจัดให้มีการแจกของรางวัลในโอกาสต่าง ๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.06 และทักษะด้านแนวความคิดผู้บริหารฝ่ายขายเห็นว่าจัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับงานด้านการบริหารงานขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.46

In this thesis, the researcher is mainly concerned with investigating (1) the levels of needs for developing the managerial skills of sales administrators at Thai Life Insurance Company Limited in Bangkok Metropolis and its environs. The researcher also compares (2) the needs of the subjects under study sales administrators at Thai Life Insurance Company Limited as classified by demographical characteristics. Finally, the researcher reports (3) suggestions made by the subjects of investigation regarding the methods which should be used to develop managerial skills.

The sample population consisted of 187 sales administrators at Thai

Life Insurance Company Limited in Bangkok Metropolis and its environs.

The size of the sample population was determined by an application of the Taro Yamane formula for determining appropriate sample sizes.

The instrument of research was a tripartite questionnaire constructed by the researcher on the basis of related documents and thence improved so as to be appropriate to the sample population. The questionnaire elicited information from the subjects under study concerning demographical characteristics, necessary managerial skills, and needs for developing managerial skills.

The data collected were examined for correctness and completeness. Then, using techniques of descriptive statistics, the data were analyzed by means of a computer program in terms of percentage, frequency, mean (\bar{X}) and standard deviation (SD). The techniques of t test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also employed for testing purposes. When differences were found at a statistically significant level, the method of least significant difference (LSD) was deployed by the researcher.

Findings are as follows:

1. The subjects under study evinced needs for developing managerial skills in an overall picture and in the aspects of human relations skills and technical skills at a high level. Needs for developing conceptual skills were evinced at a moderate level.

2. On the basis of comparing the needs for developing managerial skills of the subjects under study as classified by the demographical characteristics of gender, age, period of employment, level of position, educational level, and administrative level, the researcher drew conclusions as follows:

The subjects under study, both male and female, did not exhibit corresponding differences in the needs for developing managerial skills in an overall picture and in the aspects of technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05. However, gender differences were paralleled by differences in the needs for developing human relations skills at the statistically significant level of 0.05.

The subjects under study who differed in age did not exhibit concomitant differences in the needs for developing managerial skills in an overall picture and in the aspect of developing human relations skills at the statistically significant level of 0.05. Nevertheless, those who differed in age also differed in needs for developing technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05.

The subjects under study who differed in the period of employment did not display corresponding differences in the needs for developing human relations skills at the statistically significant level of 0.05. Nonetheless, those who differed in the period employed evinced corresponding differences overall and in the aspects of developing technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05.

The subjects under study with differences in position held did not exhibit parallel differences in the needs for developing human relations skill at the statistically significant level of 0.05. On the other hand, differences in position held were paralleled by differences in an overall picture and in the aspects of developing technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05.

The subjects under study who differed in educational level did not show corresponding differences at the statistically significant level of 0.05 in the need for developing managerial skills in an overall picture and in the aspect of developing human relations skills. However, differences in educational level were found to be paired with concomitant differences in the needs for developing technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05.

The subjects under study who differed in administrative level failed to display corresponding differences at the statistically significant level of 0.05 in respect to the need for developing human relations skills. Nevertheless, those who differed in administrative level were additionally found to differ overall and in the aspects of the needs to develop technical skills and conceptual skills at the statistically significant level of 0.05.

3. The researcher reported suggestions made by the subjects of investigation concerning methods for developing the managerial skills of sales administrators of Thai Life Insurance Company Limited in the following vein:

In regard to technical skills, 85 sales administrators (54.49 percent) were of the opinion that there should be training in sales techniques.

In regard to human relations skills, 50 sales administrators (31.06 percent) held that gifts should be given on various occasions to foster morale and enhance willpower at work.

In regard to conceptual skills, 70 sales administrators (40.46 percent) believed that there should be study trips concerning sales administration work involving visits to other agencies both domestically and internationally.