แรงจูงใจและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

The Motivation and Communication Affecting the Performance of Life Insurance Agents in Khon Kaen Province

กรรณิกา ศิริจันทร์ (Kannika Sirichan)[1]* ดร.สุรชัย พิมหา (Dr.Surachai Phimha)**
ดร.กฤษณะ อุ่นทะโคตร (Dr.krissana Aunthakot)*** รัฐธีร์ สินธุศรีวิศาล (Rutthi Sinthusriwisarn)****

(Received: *February 12, 2024*; Revised: *May 6, 2024*; Accepted: *May 9, 2024*)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดขอนแก่น 253 คน จากประชากรทั้งหมด 1,300 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นแบบขั้นตอน ซึ่งพบว่า ภาพรวมของระดับแรงจูงใจ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 (S.D.= 0.33), 4.47 (S.D.= 0.44) และ 4.38 (S.D.= 0.35) ตามลำดับ และพบว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว ได้แก่ แรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล การสื่อสารด้านอิเล็กทรอนิกส์ และแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีผลและสามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 22.1 (R^2=0.221, p-value<0.001) ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย ควรสนับสนุน ควบคุม กำกับ และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

[1]*Corresponding author: Kannikasirichan.k@kkumail.com*
**นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
Student, Master of Public Health Program in Public Health Administration, Faculty of Public Health, Khon Kaen University
***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*
Assistant professor, Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Khon Kaen University
****นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*
Public Health Officer, Kuchinarat Dristrict Health Officer, Kalasin Province
*****แพทย์แผนไทยชำนาญการ โรงพยาบาลคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร*
Thai Traditional Medical Doctor Professional Level, Kham Khuean Kaeo Hospital , Yasothon Province

ABSTRACT

This cross-sectional descriptive research aimed at examining the impact of motivation and communication on the performance of life insurance agents in Khon Kaen province, focusing on agents form AIA company limited. A total of 253 personnel were selected a systematic random sampling technique from a population of 1300 by systematic random sampling. Research instruments included questionnaire and in-depth interview guidelines from 12 key informants. Descriptive and inferential statistics were employed, by Pearson's product moment correlation coefficient and Stepwise multiple linear regression analyses. revealing very high level of motivation, communication, and performance among the life insurance agents in Khon Kaen province, with mean scores of 4.35 (S.D. = 0.33), 4.47 (S.D. = 0.44), and 4.38 (S.D. = 0.35), respectively. The study found that four independent variables; motivation, operational stability and conditions, information data management, and electronic communications significantly influenced and predicted the performance of life insurance agents in Khon Kaen province, explaining 22.1 % of the variance (R^2=0.221). The administrators and leaders of insurance agencies should prioritize supporting, overseeing, and continuously monitoring service quality to ensure efficient performance.

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การสื่อสาร การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต
Keywords: Motivation factor, Communication, Practical of insurance agents

บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี กล่าวถึงประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วย แนวทางการพัฒนา 4 แนวทาง ซึ่งแนวทางที่เกี่ยวกับระบบบริการด้านสาธารณสุข คือ แนวทางที่ 1 การส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงานและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน [1] จากแผนพัฒนาดังกล่าวสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้กำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัยไทย ออกเป็น 4 หลัก คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดรับกับสภาพแวดล้อมใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงด้วยการประกันภัยให้ประชาชนและภาคเอกชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันให้ระบบประกันภัยมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน และ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการประกันภัย เพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจประกันภัย [2] และในยุทธศาสตร์ที่ 4 ได้มุ่งเน้นโครงสร้างพื้นฐานด้านประกันภัยให้สอดรับกับการดำเนินงานของกองทุนประกันชีวิต ด้วยการเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรของกองทุนประกันชีวิต มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาระบบงานประกันเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันจังหวัดขอนแก่น มีประชากรทั้งหมด 1,784,641 คน [3] มีโรงพยาบาลเอกชนที่เข้าเงื่อนไขของบริษัทประกันชีวิต ซึ่งเรียกว่าบริษัทคู่สัญญาฯ สามารถทำสัญญาบริการทางการแพทย์ที่ไม่ต้องสำรองจ่าย จำนวน 4 แห่ง คือ โรงพยาบาลขอนแก่นราม โรงพยาบาลราชพฤกษ์ และโรงพยาบาลกรุงเทพขอนแก่น และศูนย์หัวใจสิริกิติ์ฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น [4] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จังหวัดขอนแก่น จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิตตามแผน

ยุทธศาสตร์ของจังหวัดขอนแก่น เพื่อสร้างความมั่นคงต่อชีวิตและทรัพย์สิน [5] โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิต ให้มีความรู้ ความสามารถในการดูแลผู้ถือกรมธรรม์ อีกทั้งเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงระบบบริการด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยมาตรฐานการดูแลความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลและบริการผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้กับประชาชน ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีอัตราการเติบโตของจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต น้อยกว่าร้อยละ 50 และพบว่า การให้ความรู้ด้านข้อมูลสุขภาพและบริการทางการแพทย์ ต่ำกว่าร้อยละ 40 ซึ่งไม่เป็นไปตามตัวชี้วัดที่โรงพยาบาลได้กำหนดไว้ [6]

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยง หรือเป็นตัวกลางในการประสานงานทำหน้าที่แทนบริษัทประกันที่สังกัดอยู่ ในการชักชวนและนำเสนอขายสินค้า (กรมธรรม์) หรือเรียกว่าเป็นพนักงานของบริษัทประกันฯเพราะตัวแทนประกันจะมีสังกัดบริษัทที่แน่นอน จึงต้องปฏิบัติงานโดยใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 1) ด้านข้อมูลการรักษาและบริการทางการแพทย์ 2) ด้านราคาค่ารักษา 3) ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 6) ด้านบุคลากรในการให้บริการ [7] เพื่อตัดสินใจเลือกสถานบริการพยาบาลให้ผู้เอาประกันฯเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน แรงจูงใจเป็นพื้นฐานที่สนับสนุนให้นำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในตัวแทนประกันชีวิต มีปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และ 4) ความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 1) เงินเดือนและค่าตอบแทน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) การปกครองบังคับบัญชา 4) สภาพการปฏิบัติงาน 5) สถานภาพของอาชีพ 6) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และ 7) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว [8] นอกจากแรงจูงใจ การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จ ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีกลยุทธ์นี้ในการดำเนินการ เพื่อให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตมีความเชื่อมั่นในตัวแทนประกันชีวิตและปฏิบัติตามคำแนะนำในการเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน การสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การสื่อสารเป็นทางการ 2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ 3) การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) การบริหารจัดการข้อมูล [9]

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่ามีแรงจูงใจและการสื่อสารใดบ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานและยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจและการสื่อสารที่ดีในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคล หน่วยงาน และโรงพยาบาลในจังหวัดขอนแก่น ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปพัฒนางานในการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ ด้วยมาตรฐานความปลอดภัย รวดเร็ว และแม่นยำ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ได้รับการส่งเสริมด้านสุขภาพ การรักษา การป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพ ให้มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ ด้วยความยั่งยืนด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจและการสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัย เชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Research) เพื่อศึกษา แรงจูงใจและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ทำการศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2566 ถึง 31 พฤษภาคม 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดขอนแก่น จำนวน 1300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณขนาดตัวอย่าง ตัวแทนประกันชีวิต ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรและสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple linear regression analysis) โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cohen [10] ดังนี้

สูตร $$N = \frac{\lambda(1-R^2_{Y.A,B})}{R^2_{Y.A,B}-R^2_{Y.A.}} + w$$ ..... (1)

เมื่อ $$\lambda = \lambda_L - \frac{1/V_L - 1/V}{1/V_L - 1/V_U}(\lambda_L - \lambda_U)$$ ..... (2)

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้นำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร จากการศึกษา แรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ [11] มาใช้ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ซึ่งเป็นลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันและมีพื้นที่ในภาคเดียวกันในการทำวิจัยครั้งนี้ ผลจากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 202 ตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด 1,300 คน ในกรณีตอบแบบสอบถามผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ โดยปิดผนึกจ่าหน้าซองถึงผู้วิจัยโดยตรงโดยไม่ผ่านคนกลาง จึงต้องคำนวณเผื่อการไม่ได้รับแบบสอบถามคืน (Response rate) อีกร้อยละ 20 [12] โดยใช้สูตรการคำนวณ nadj = n/ (1-R) [13] พบว่า ต้องเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 51 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 253 ตัวอย่าง จากนั้นนำรายชื่อของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 1,300 คน มาเรียงตามอักษร แล้วหาจุดเริ่มต้นของการสุ่มโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้สูตร I=N/n [14] ผลลัพธ์ได้ตำแหน่งเริ่มต้นที่ 5 ทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยมีช่วงของการสุ่มตัวอย่างถัดไปทุกๆ 5 ตำแหน่ง จนครบ 253 ตัวอย่าง และใช้สถิติอ้างอิง เพื่ออธิบายไปยังตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดขอนแก่น เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป

กลุ่มบุคคลที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

โดยเลือกเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากบุคคลที่สามารถให้คำตอบเชิงลึกได้ เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเลือกจากผู้มีประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตได้ดีที่สุด (Key Informant) จากหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 24 แห่ง โดยพิจารณาคัดเลือกตามเกณฑ์การคัดเข้า คือ ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการหน่วย และหัวหน้าฝ่ายขายของสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย และสนับสนุนส่งเสริมให้ตัวแทนประกันชีวิตบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดขององค์กร และตัวแทนประกันชีวิตผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญงานการประกันชีวิต สำหรับเกณฑ์การคัดออก คือ ผู้จัดการหน่วย และหัวหน้าฝ่ายขายของสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 5 ปี และตัวแทนประกันชีวิตผู้ปฏิบัติงานการประกันชีวิต น้อยกว่า 3 ปี รวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งการกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน นั้น เนื่องจากมีการศึกษาวิจัยว่า งานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นต้องการจำนวนประชากรอย่างน้อย 10 คน เพื่อให้ข้อมูลงานวิจัยนั้นมีความอิ่มตัวและน่าเชื่อถือ [15] ดังนั้นการมีกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก 12 คนนั้น จึงเพียงพอต่อการวิเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพและระดับของการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 2 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 จำนวน 114 ข้อ ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลมี ส่วนที่ 2 แรงจูงใจ ส่วนที่ 3 การสื่อสาร ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต และส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี คำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) [16] และกลุ่มตัวอย่างได้เสนอ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ทั้งหมด 76 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.4 สำหรับชุดที่ 2 แนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดประเด็นไว้ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจ ส่วนที่ 2 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการสื่อสาร ส่วนที่ 3 เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น และส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้วยบริบทที่แตกต่างกัน และความคาดหวังที่สูงมากเกินไปจนเกิดภาวะความเครียด ส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติงานได้ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย ควรสนับสนุน ควบคุม กำกับ และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและศักยภาพให้ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือทั้ง 2 ชุด ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจความถูกต้อง ความตรง (Validity) โดยให้ความเห็นชอบในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) จากนั้นจึงนำแต่ละข้อคำถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) พบว่าทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 รวมถึงการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญพร้อมด้วยหนังสืออนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หลังผ่านการอนุมัติแล้วเท่านั้น และแบบคำชี้แจงเอกสารข้อมูลและขอความยินยอมอาสาสมัครสำหรับอาสาสมัครที่จะใช้ในการทดสอบเครื่องมือ (Try out) กับตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีบริบทและลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในข้อคำถาม (Item-Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficients) ของแบบสอบถามทั้งชุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และใช้สถิติอนุมานหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ส่วนแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึกทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

การแปลผล

การแปลผลคะแนนระดับแรงจูงใจ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น โดยการนำมาจัดระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้จากการแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย [17] ดังนี้ ระดับมากที่สุด (4.50-5.00) ระดับมาก (3.50-4.49) ระดับปานกลาง (2.50-3.49) ระดับน้อย (1.50-2.49) ระดับน้อยที่สุด (1.00-1.49) สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 ใช้เกณฑ์ของ Elifson and Kirk W. [18] แบ่งระดับได้ดังนี้ r = 0 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ r = ±0.01 ถึง ±0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ r= ±0.31 ถึง ± 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง r= ±0.71 ถึง ±0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง และ r = ±1 มีความสัมพันธ์โดยสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้หลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2567 เลขที่ HE 662237 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มกราคม 2567 ถึง 8 กุมภาพันธ์ 2567 ซึ่งผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงอาสาสมัครโดยตรงตามที่อยู่หน่วยงานและขอรับแบบสอบถามคืน โดยอาสาสมัครนำแบบสอบถามใส่ซองที่ผู้วิจัยเตรียมให้ปิดผนึกจ่าหน้าซองส่งคืนทางไปรษณีย์ถึงผู้วิจัย โดยไม่ผ่านคนกลาง

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต

คุณลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทเอไอเอ จำกัด จังหวัดขอนแก่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 41.81 ปี (S.D.=8.09 ปี) อายุต่ำสุด 23 ปี อายุสูงสุด 64 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติทั่วไป จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีรายได้เฉลี่ย 93,059.29 บาท (S.D.=220,299.54 บาท) มีค่ามัธยฐาน 40,000 บาท มีรายได้ต่ำสุด 5,000 บาท และรายได้สูงสุด 2,200,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต 11 ปีขึ้นไป จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีค่ามัธยฐาน 8.81 ปี (S.D.=5.88) ประสบการณ์สูงสุด 23 ปี ประสบการณ์ต่ำสุด 1 ปี และส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประกันชีวิต จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 ส่วนใหญ่ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมามีจำนวนครั้งในการเข้าอบรมเกี่ยวกับประกันต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ครั้ง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 มีค่ามัธยฐาน 5 ครั้ง (S.D=2.96) เข้าอบรมเกี่ยวกับประกันสูงสุด 15 ครั้ง และเข้าอบรมเกี่ยวกับประกันต่ำสุด 3 ครั้ง

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจหลัก พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจหลัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 (S.D.=0.33) ซึ่งเมื่อพิจารณาแรงจูงใจหลัก ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.40) และปัจจัยค้ำจุน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.=0.39) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D.=0.53) รองลงมาคือ ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (S.D.=0.50) ส่วนแรงจูงใจที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.=0.52) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D.=0.53) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

3. ระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 (S.D.=0.44) ซึ่งเมื่อพิจารณาการสื่อสารรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 (S.D.=0.47) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D.=0.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.=0.65) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 (S.D.=0.62) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

4. ระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

เมื่อพิจารณาระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.35) ซึ่งเมื่อพิจารณาตามการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (S.D.= 0.53) รองลงมาคือ ด้านบุคคลากรในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (S.D.= 0.52) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 (S.D.= 0.54) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 (S.D.= 0.58) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

5. แรงจูงใจและการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

แรงจูงใจและการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมแรงจูงใจ และภาพรวมการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.369, p\text{-value}<0.001$) และ ($r=0.378$, $p\text{-value}<0.001$) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 2

6. แรงจูงใจและการสื่อสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยเลือก ตัวแปรแรงจูงใจและการสื่อสารกับตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น เข้าสู่การวิเคราะห์ เพื่อหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ที่จะถูกเลือกเข้าสมการคือตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 0.05 ซึ่งตัวแปรที่เลือกเข้าในสมการที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($p\text{-value}<0.001$) การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล ($p\text{-value}=0.010$) การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ($p\text{-value}=0.032$) และ แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน ($p\text{-value}=0.036$) ได้สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงซึ่งเป็นสมการทำนายในรูปรายละเอียดดังตารางที่ 5 คะแนนดิบดังนี้ $Y= 2.500 + (0.146)$ (แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน) + (0.096) (การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล) + (0.103) (การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์) + (0.084) (แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

7. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า จากความคาดหวังถึงผลความสำเร็จที่สูงสร้างแรงกดดันเกิดภาวะความเครียดทำให้ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย ควรสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง และเปิดโอกาสให้ตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนร่วมกับองค์กรด้านสุขภาพเพื่อพัฒนาทักษะในความรู้ความสามารถและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการเลือกตัดสินใจเข้าใช้บริการยังสถานพยาบาล

นอกจากนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อสื่อสารส่งต่อข้อมูลให้สะดวก ไม่ซับซ้อน รวดเร็วแม่นยำมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานต้องคอยให้คำปรึกษา ควบคุม กำกับ ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) คือ แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ และแรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน สามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 22.1 ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกได้ถึงความมั่นคงในอาชีพและความปลอดภัยของงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารและหน่วยงานควรสนับสนุนและสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ตัวแทนประกันชีวิต มีแรงผลักดันในการดำเนินงานและก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข [19-20] โดยความมั่นคงในการปฏิบัติงานแสดงออกในรูปแบบรายรับจากการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นด้วยบริบทพื้นที่ที่มีข้อจำกัดและแตกต่างกันออกไป การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตที่มีอิสระในการดำเนินงาน โดยไม่ขึ้นอยู่กับเวลาหรือสถานที่ หากขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารภายในองค์กรและการสนับสนุนจากสถานพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการดูแลลูกค้าภายหลังการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้กับผู้ถือกรมธรรม์ และการแข่งขันของสายอาชีพเดียวกันแต่ต่างองค์กรมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ที่ลดลง ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความไม่ปลอดภัยและรู้สึกไม่มั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้ตัวแทนประกันชีวิตลาออกจากสายอาชีพ ด้วยภาระหนี้สินอันเกิดจากการดำเนินงาน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า แรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล [21-23] ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย ควรสร้างแรงบันดาลใจ และสนับสนุน พัฒนาทักษะในความรู้ความสามารถ คอยควบคุม กำกับ ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผลักดันให้ตัวแทนประกันชีวิตประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้การดูแลผู้ถือกรมธรรม์ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ถือว่าการบริหารจัดการข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานมารวบรวม เพื่อดูแลลูกค้าและวิเคราะห์ข้อมูลในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ยังลูกค้า รวมไปถึงการประสานงานส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานด้านสุขภาพในการดูแลลูกค้าของตัวแทนประกันชีวิต อีกทั้งยังพัฒนาระบบการบริการและคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูลมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร [24-26] ด้วยตัวแทนประกันชีวิตมีอิสระในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลทำให้ขาดการสนับสนุน ส่งเสริม และควบคุมกำกับผลของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอจากผู้บริหารหน่วย ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีความรู้ในด้านข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์ ราคาค่ารักษา กระบวนการให้บริการ การสนับสนุนส่งเสริมการตลาดและข้อมูลกระบวนการการให้บริการของสถานพยาบาล เพื่อดูแลผู้ถือกรมธรรม์หากตัวแทนประกันชีวิตมีความเข้าใจในการบริหารจัดการข้อมูลที่แตกต่างออกไป หรือมี ความเข้าใจที่

คลาดเคลื่อน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูลไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร [27-28]

การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญด้วยเป็นช่องทางการอำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลและกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงผลักดันในการเรียนรู้นำไปสู่การแสดงออกของกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สารหรือสื่อ และช่องทางการสื่อสาร ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร [24,26] ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน หากตัวแทนประกันชีวิตขาดการเรียนรู้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลให้การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน หรือล่าช้าในการประสานงานยังหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค [29-30] ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน ควรสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง หมั่นฝึกฝนบริหารจัดการข้อมูลในการดูแลลูกค้า และหาวิธีในการดำเนินงานได้อย่างสร้างสรรค์

แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานที่ตรงบริบทของตัวแทนประกันชีวิต ด้วยเป็นพื้นที่ที่องค์กรกำหนดให้เป็นศูนย์รวมด้านข้อมูลข่าวสารและสถานที่รองรับการประชุม นอกจากนั้นยังได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ร่วมไปถึงบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินการสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า แรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข [31-32] ด้วยพื้นที่และบริบทที่มีความแตกต่างกันทั้งนโยบายผู้บริหารหน่วยรวมไปถึงสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ขาดความสะดวกไม่สามารถเข้าถึงหน่วยงานหรือองค์กรที่รองรับผู้ถือกรมธรรม์ภายหลังการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า แรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข [33-34] ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน ควรอำนวยความสะดวกหรือมีช่องทางในการประสานงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานระหว่างตัวแทนประกันชีวิต ลูกค้า และบุคลากรทางการแพทย์ได้สำเร็จลุล่วงตรงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ภายในจังหวัดขอนแก่น ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยประกันภัย ควรสนับสนุน ควบคุม กำกับติดตามผลอย่างต่อเนื่อง พร้อมกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนคอยสนับสนุนการปฏิบัติงานและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

2. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ภายในจังหวัดขอนแก่น ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยประกันภัย เปิดโอกาสให้ ตัวแทนประกันชีวิตมีส่วนร่วมกิจกรรมกับสถานพยาบาลในจังหวัดขอนแก่น เพื่อประสานงานส่งต่อข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคลากร ตลอดจนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของตัวแทนประกันชีวิต

3. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ภายในจังหวัดขอนแก่น ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยประกันภัย ควรสนับสนุนให้ตัวแทนประกันชีวิตพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ ทันต่อเหตุการณ์ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ภายในจังหวัดขอนแก่น ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยประกันภัย อำนวยความสะดวกความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ตลอดจนการควบคุม กำกับ และติดตามผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อพัฒนาการให้บริการลูกค้า และคุณภาพของการบริการให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานเชิงรุกของตัวแทนประกันชีวิต
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของตัวแทนประกันชีวิต

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย พิมหา อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ภาควิชาสาขาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ขอบพระคุณสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และผู้บริหารหน่วยของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น ที่ให้โอกาสและให้ความร่วมมือผู้วิจัยในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เป็นอย่างดีตลอดจนบุคคล ที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. Office of the National Economic and Social Development Council. National Economic and Social Development. Bangkok: Office of the Prime Minister; 2023.
2. Offe of Insurance Commission. Insurance Development. Bangkok: Office of Insurance Commission; 2022.
3. Office of Registration Administration Department of Government. Population and house statistics Khon Kaen [internet] 2023 [cite 2022 December 31]. Available from:https://stat.bora.dopa.go.th.
4. Queen Sirikit Heart Center, Northeastern Region, Faculty of Medicine. Khon Kaen University. [internet] 2023 [cite 2023 January 1]. Available from: https://heart.kku.ac.th.
5. Office of Insurance Commission Khon Kaen. Sales channel statistics of life insurance business. [internet] 2023 [cite 2023 March 4]. Available from: https://www.oic.or.th.
6. Quality Center Annual marketing policyholder customer service visit metrics. Bangkok Hospital Khon Kaen; 2022.
7. Kotler P, Keller K. Marketing Management (15th ed.). New Jersey: Pearson Education; 2016.
8. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B B. The motivation to work. New York: Transaction Publishers; 2017.
9. Robbins SP, Judge TA, Vohra N. Organizational behavior. Pearson York: Transaction; 2013.

10. Cohen J. Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. 2nd ed. New York: Department of psychology New York University; 1988.
11. Imruthai C, Prajak B. Motivation and Key Success Factors Affecting the Star Health Promoting Hospital of Health Care Professional at Sub-District Health Promoting Hospitals in Kalasin Province. KKU Res J (GS). 2021;21(3):172-185. Thai.
12. Ferreira JC, Patino CM. Loss to follow-up and missing data: important issues that can affect your study results. Jornal Brasileiro de Pneumologia, 2019;45(2),e20190091.
13. Arun J. Statistics for health science research. 4th ed. Bangkok: Wittayapat; 2015. Thai.
14. Venus P, Somijit W, Benjamas T. Basic Statistics for Social Scientists. Bangkok: Four Printing; 2004. Thai.
15. Braun V, Clarke V. (Mis) conceptualizing themes, thematic analysis, and other problems with Fugard and Potts'(2015) sample-size tool for thematic analysis. International Journal of Social Research Methodology: Theory and Practice, 2016;19(6),739-743.
16. Samroeng C, Suwan B. Social Science Research Regulations. Khon Kaen: Department Sociology and Anthropology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. 2004.
17. Likert R. The human organization: Its management and values. New York: McGraw-Hill. 1967.
18. Elifson Kirk W, Richard P. Runyon, and Audrey Haber. Fundamentals of Socials Statistics, 2nd ed. New York: McGraw-Hill, Inc.19; 1990.
19. Chanaporn P, Prajak B, Makrapan J. Personal Characteristics and Motivation Affecting the Continuous Quality Improvement of Registered Nurses at Community Hospitals in Chaiyaphum Province. KKU Res J (GS). 2022;22(1):131-144. Thai.
20. Santi U, Prachak B. Factors Affecting the Participation of Health Personnel in the Community Health Center Implementation at Sub-District Health Promoting Hospitals in Kalasin Province. KKU Journal for Public Health Research. 2017;17(3):64-76. Thai.
21. Nilawan T, Prajak B. Motivation and Organizational Supportaffecting the Elderly Health Promotion of Public Health Officersat Sub-District Health Promoting Hospitals in Mahasarakham Province. KKU Res J (GS). 2019;19(3):131-141. Thai.
22. Payuda C, Prajak B. Motivation and Organizational Support Affecting District Health System Development Performance of Sub-District Health Promoting Hospital Directors in Khon Kaen Province. KKU Res J (GS). 2017;17(1):56-68. Thai.
23. Sirikul T, Prajak B. Factors Affecting the Performance of Nurse Practitioners at Sub-District Health Promoting Hospitals in Khon Kaen Province. KKU Res J (GS). 2018;18(1):37-48. Thai.
24. Kasinnaphat S, Ampon H. The Internal Organization Communication Affecting the Efficiency on Working of Employees in Hong Sin San Construction Co., Ltd..Journal of Modern Learning Development. 2023;8(3):178-188. Thai.

25. Nataorn K. Patterns and Factors affecting Organizational Communication efficiency in a Case Study of Banphaeo Hospital (Public Organization)[MPPM Thesis]. Bangkok: Silpakorn University; 2017. Thai.
26. Surachai P, Prajak B. Factors that Affect the Functional Communication of Sub -District Health Promoting Hospital Directors in Khon Kaen Province. KKU Res J (GS). 2015;15(3):79-88. Thai.
27. Ketsaeaphon N, Chutira R, Pisanu V. Communication skill development of cross border employee logistics service Provider to increase operational efficiency. UMT Poly Journal. 2021;18(2):14-26. Thai.
28. Rachanok C. The Effective internal communication patterns of the Company in the Rojana Industrial Estate, Phra Nakhon is Ayutthaya Province model of the Company in Rojana Industrial Estate, Ayutthaya Province [MBA Thesis]. Ayutthaya: Ayutthaya Rajabhat University; 2020. Thai.
29. Wirot T, Natthaya P. Communication of Influencers on Social Networks and Social Media exposure behaviors related to buying decisions on Smartphones among generation Z consumers in the Bangkok Metropolitan area [MBA Thesis]. Bangkok: Srinakharinwirot University; 2020. Thai.
30. Apinya B, Suramongkol N. The relationship among management functions, communication. Components, Work Climate and Management Efficiency of a renewable Energy Project: A Case Study of KPN Green Energy Solutions Public Company Limited., [MBA Thesis]. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi; 2018. Thai.
31. Yuthana K, Prajak B, Surachai P. Critical Success Factors and Motivation Affecting the Performance of Dental Health Officers at Sub-District Health Promoting Hospitals in Khon Kaen Province. KKU Res J (GS). 2020;20(2):47-59. Thai.
32. Pichayapa C, Jureewan P. Motivational Strategies Affecting Decision Making Behavior of Life Assurance Agents in Roi Et. Journal of Roi Et Rajabhat University. 2018;12(1):11-22. Thai.
33. Kosol S, Prachak B. Factors affecting the Community Health Center Performance of Sub-District Health Promoting Hospitals, Khon Kaen Province. Research and Development Health System Journal. 2016;9(2):268-281. Thai.
34. Nannapas P, Prajak B. Factors Affecting to the Staff's Organization Commitment at health Ministry in Nong Bua Lamphu. KKU Res J (GS). 2016;16(3):61-72. Thai.

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับแรงจูงใจ ระดับการสื่อสาร และระดับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรที่ศึกษา	Mean	S.D.	แปลผล
ภาพรวมแรงจูงใจ	**4.35**	**0.33**	**มาก**
ปัจจัยจูงใจ	**4.31**	**0.40**	**มาก**
1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.51	มาก
2.ด้านการยอมรับนับถือ	4.26	0.58	มาก
3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.26	0.53	มาก
4.ด้านความรับผิดชอบ	4.32	0.55	มาก
ปัจจัยค้ำจุน	**4.38**	**0.39**	**มาก**
1.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	4.08	0.52	มาก
2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.52	0.53	มากที่สุด
3.ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.33	0.58	มาก
4.ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	4.43	0.58	มาก
5.ด้านสถานภาพของอาชีพ	4.49	0.57	มาก
6.ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	4.32	0.56	มาก
7.ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.50	0.50	มากที่สุด
ภาพรวมการสื่อสาร	**4.47**	**0.44**	**มาก**
1.การสื่อสารแบบเป็นทางการ	4.34	0.64	มาก
2.การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	4.31	0.65	มาก
3.การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	4.49	0.47	มาก
4.การบริหารจัดการข้อมูล	4.33	0.62	มาก
ภาพรวมการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต	**4.38**	**0.35**	**มาก**
1.ด้านข้อมูลทางการรักษาพยาบาลทางการแพทย์	4.43	0.55	มาก
2.ด้านราคาค่ารักษา	4.38	0.55	มาก
3.ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล	4.53	0.53	มากที่สุด
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.15	0.54	มาก
5.ด้านกระบวนการให้บริการ	4.29	0.58	มาก
6.ด้านบุคคลากรในการให้บริการ	4.48	0.52	มาก

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

แรงจูงใจ	การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)	95% CI	P - value	ระดับความสัมพันธ์
แรงจูงใจ	**0.369*** **	**0.257-0.471**	**<0.001**	**ปานกลาง**
ปัจจัยจูงใจ	**0.202*** **	**0.081-0.317**	**<0.001**	**ต่ำ**
1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.058	-0.066-0.180	0.357	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ด้านการยอมรับนับถือ	0.097	-0.026-0.218	0.122	ไม่มีความสัมพันธ์
3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.131*	0.008-0.251	0.037	ปานกลาง
4.ด้านความรับผิดชอบ	0.301***	0.184-0.409	<0.001	ปานกลาง
ปัจจัยค้ำจุน	**0.406*** **	**0.297-0.504**	**<0.001**	**ปานกลาง**
1.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	0.222***	0.101-0.336	<0.001	ต่ำ
2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.229***	0.108-0.342	<0.001	ต่ำ
3.ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.292***	0.175-0.401	<0.001	ต่ำ
4.ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.326***	0.211-0.432	<0.001	ปานกลาง
5.ด้านสถานภาพของอาชีพ	0.334***	0.219-0.439	<0.001	ปานกลาง
6.ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.361***	0.249-0.464	<0.001	ปานกลาง
7.ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.253***	0.134-0.365	<0.001	ต่ำ
การสื่อสาร	**0.378*** **	**0.267-0.479**	**<0.001**	**ปานกลาง**
1.การสื่อสารแบบเป็นทางการ	0.305***	0.189 -0.413	**<0.001**	ปานกลาง
2.การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	0.230***	0.109-0.343	<0.001	ต่ำ
3.การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	0.279***	0.161-0.389	<0.001	ต่ำ
4.การบริหารจัดการข้อมูล	0.317***	0.202-0.424	<0.001	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	B	95%CI	Beta	T	p-value	R	R^2	R^2 adj	R^2 change
1.แรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.146	0.065-0.226	0.233	3.575	<0.001	0.361	0.131	0.127	-
2.การสื่อสารด้านการบริหารจัดการข้อมูล	0.096	0.023-0.168	0.168	2.607	0.010	0.436	0.190	0.183	0.059
3.การสื่อสารด้านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	0.103	0.009-0.0196	0.136	2.160	0.032	0.455	0.207	0.197	0.017
4.แรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.084	0.005-0.163	0.139	2.106	0.036	0.470	0.221	0.208	0.014
ค่าคงที่	**2.500, F=17.540, p–value<0.001, R=0.470, R^2=0.221, R^2adj=0.208**								