

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “การสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและเพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ทำงานเป็นประจำ (Full time) ของบริษัท เอไอเอ จำกัด ในทพธรณี 15C ซึ่งได้กำหนดขนาดประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 144 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบร้อยละ 100 เนื่องจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประชุมประจำเดือนของบริษัท เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลทางสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี และสมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นตัวแทน มีรายได้จากการขายประกันระหว่าง 10,000-30,000 บาท และมีรายจ่ายในครอบครัวระหว่าง 10,000-30,000 บาท และมีรายจ่ายน้อยกว่ารายได้ มีภาระความรับผิดชอบในครอบครัว 1-3 คน และส่วนใหญ่เป็นบิดามารดา

2. ทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านรายได้ ด้านเงินออม ด้านสวัสดิการในรูปแบบตัวเงินและ

ที่ไม่ใช่ตัวเงิน และด้านเกษียณอายุ ส่วนในด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทำให้ท่านมีชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน และการมีเวลาพักผ่อนอยู่กับครอบครัวมากขึ้น ส่วนการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิตทำให้ท่านมีเวลาพักไม่เพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะอยู่ในระดับน้อย

ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเพียงพอและพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทมีห้องทำงานที่เป็นส่วนกลางสำหรับตัวแทนเพื่อใช้ในการทำงาน มากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ บริษัทมีโต๊ะและเก้าอี้ที่เป็นส่วนกลางสำหรับตัวแทนเพื่อใช้ในการทำงาน และบริษัทมีวัสดุครุภัณฑ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ด้านรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อรายได้จากการขายประกันมีความคุ้มค่ากับการทำงานเป็นตัวแทนมากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ เกณฑ์การกำหนดรายได้จากการขายประกันมีความเหมาะสม และรายได้จากการขายประกันมีเพียงพอกับรายจ่ายในครอบครัว

ด้านเงินออม กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อรายได้จากการเป็นตัวแทนทำให้ท่านมีเงินออมไว้ใช้ในยามเกษียณ มากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ รายได้จากการเป็นตัวแทนทำให้ท่านมีเงินออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และ รายได้จากการเป็นตัวแทนทำให้ท่านมีรายได้เหลือเก็บเป็นเงินออม

ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อการทำยอดขายประกันที่เกินเป้าจะส่งผลให้ท่านมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นมากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นได้ โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน และโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่านเกิดจากความสามารถในการทำงาน

ด้านสวัสดิการในรูปตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน กลุ่มตัวอย่างมีทัศนะต่อสวัสดิการด้านการฝึกอบรม/ทักษะความรู้ความสามารถของตัวแทนจะพิจารณาจากความต้องการของตัวแทนมากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ ท่านสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิมีความสะดวกรวดเร็วเป็นปกติ สวัสดิการในรูปตัวเงินของบริษัทที่จัดให้แก่ตัวแทนมีความเหมาะสม และสวัสดิการด้านประกันชีวิตของตัวแทนมีความเหมาะสม

ด้านการเกษียณอายุ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อรายได้จากการเป็นตัวแทนสามารถสร้างความมั่นคงให้ท่านเมื่อยามเกษียณอายุมากกว่าเรื่องอื่นๆ รองลงมาคือ ท่านตั้งใจทำงานเป็นตัวแทนของบริษัท เอไอเอต่อไปจนอายุ 60 ปี และท่านตั้งใจทำงานเป็นตัวแทนของบริษัท เอไอเอต่อไปหลังจากมีอายุ 60 ปี แล้ว

3. แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมทักษะ และด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจ พบว่า

ด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานในเรื่องตัวแทนต้องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุด รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคนิคการจูงใจให้กับตัวแทนอย่างต่อเนื่องหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคนิคการจูงใจให้กับตัวแทนอย่างต่อเนื่องหน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคนิคการขายให้กับตัวแทนอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมให้ตัวแทนมีความรู้เกี่ยวกับนโยบายของบริษัท

ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมทักษะ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานในเรื่องการนำตัวอย่างตัวแทนที่ประสบความสำเร็จมากระตุ้นให้ตัวแทนอื่นๆ เกิดกำลังใจ มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทควรมีนโยบายจ่ายผลตอบแทนพิเศษสำหรับตัวแทนใหม่เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และบริษัทควรมีการกำหนดเกณฑ์การจ่ายเงินโบนัสพิเศษเป็นรายไตรมาส

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “การสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิตกรณีศึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ระดับนโยบาย

1. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรเพิ่มพื้นที่ทำงานที่เป็นส่วนกลางสำหรับตัวแทนและมีการจัดแบ่งอย่างเป็นสัดส่วน
2. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตัวแทน
3. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรมีการกำหนดเกณฑ์ผลตอบแทนที่เอื้อประโยชน์ให้กับตัวแทนประกันชีวิตที่ทำงานในกลุ่มที่ทำเป็นอาชีพเสริมและกลุ่มที่เป็นตัวแทนใหม่เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
4. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรมีการสำรวจความต้องการของตัวแทนในการฝึกอบรมหรือการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ เพื่อนำมาจัดทำแผนในการจัดสวัสดิการด้านการฝึกอบรมสำหรับตัวแทน

ระดับปฏิบัติ

1. ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นว่ารายได้จากการขายประกันมีความคุ้มค่ากับการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครอบครัว ดังนั้น บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของตัวแทนในด้านต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรมเทคนิคการขาย และเทคนิคการจูงใจ เป็นต้น
2. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ตัวแทน เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความเร็วในการให้บริการแก่ตัวแทน
3. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรนำตัวแทนที่ประสบความสำเร็จและมีรายได้จากการขายประกันที่แน่นอนมาเล่าเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท มาสร้างจุดขายและกระตุ้นให้ตัวแทนมีกำลังใจในการทำงาน และเพื่อแสดงให้เห็นว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตสามารถสร้างความมั่นคงในการทำงานได้
4. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรส่งเสริมให้ตัวแทนมีการเก็บออมรายได้บางส่วนจากการขายประกันสำหรับใช้ในยามเกษียณอายุ

5. บริษัท เอไอเอ จำกัด ควรเพิ่มห้องทำงาน โต๊ะ เก้าอี้ และวัสดุที่เป็นส่วนกลางสำหรับตัวแทนเพื่อใช้ในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่น และเสียงรบกวน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายผลการศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิตให้ครอบคลุมทั้ง 3 ทัพ ของบริษัท เอไอเอ จำกัด รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนประกันชีวิตที่อยู่ในส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ในการกำหนดนโยบายและมาตรการรองรับผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและสำรวจความคิดเห็นของตัวแทนที่เข้ามาทำงานเป็นอาชีพเสริม (Part Time) ในเรื่องของความมั่นคงในการทำงานด้วย เนื่องจากในการศึกษานี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาทำให้ไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้ครบทุกประเภท