

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากภาวะความผันผวนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้โครงสร้างทางสังคมไทยมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก กล่าวคือ การหลงวัตถุนิยมทำให้สังคมอ่อนแอและทุกคนต่างมุ่งแสวงหาทรัพย์สินเงินทองโดยคาดหวังว่าเมื่อร่ำรวยเงินทองความสุขก็จะตามมาและทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งการมุ่งหาแต่เงินทองทำให้ขาดการเอาใจใส่ดูแลสุขภาพส่งผลให้ร่างกายทรุดโทรม และเป็นโรคที่เกิดจากการขาดการดูแลเอาใจใส่สุขภาพหรือมีพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่ไม่ถูกต้อง เช่น โรคที่เกิดจากความเครียด ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจมีอัตราเพิ่มขึ้นเป็นต้น รวมทั้งการมีพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ไม่มีประโยชน์และยังทำให้เกิดโทษ ทำให้ในปัจจุบันมีประชาชนส่วนหนึ่งที่มีความห่วงใยในเรื่องสุขภาพและความมั่นคงต่อชีวิตตนเองและครอบครัวและต้องการซื้อประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต โดยบริษัทประกันชีวิตจะมีตัวแทนประกันชีวิตคอยให้คำแนะนำปรึกษาและวางแผนให้กับผู้ซื้อประกัน (ผู้เอาประกัน) เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว เนื่องจากการประกันชีวิตทำให้เกิดความอุ่นใจในยามเจ็บป่วยและได้รับการที่ดีเนื่องจากสามารถเข้ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลของภาคเอกชนได้ ซึ่งแตกต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลภาครัฐที่มีผู้มาใช้บริการเยอะทำให้ต้องเสียเวลาในการรอรับบริการและได้รับการดูแลและการบริการไม่เท่ากับโรงพยาบาลภาคเอกชน แต่โรงพยาบาลเอกชนจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลภาครัฐ เมื่อผู้ซื้อประกันชีวิตมีประกันสุขภาพของบริษัทประกันชีวิตจะทำให้ได้รับการดูแลและการบริการอย่างดีจากโรงพยาบาลภาคเอกชน ดังนั้น ผู้เอาประกันจึงเกิดความมั่นใจไม่ต้องกังวลในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบรรเทาภาระด้านการเงินเนื่องจากมีบริษัทประกันมารับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนแล้ว ในกรณีที่มีการซื้อสัญญาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสุขภาพ จะได้รับประโยชน์ในเรื่องการชดเชยยามเจ็บป่วยในเวลาที่เข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล รวมทั้งการคุ้มครองในกรณีเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรง เช่น โรคมะเร็ง ซึ่งต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงมาก บริษัทประกันจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งที่ผู้เอาประกันได้ตกลงซื้อความคุ้มครองไว้เมื่อเกิดโรคร้ายแรงขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้เอาประกันที่จะต่อสู้กับโรคร้ายแรงนี้ต่อไป ดังนั้นการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตจึงมีบทบาท

สำคัญในการช่วยให้คำแนะนำปรึกษาและเลือกแผนการทำประกันชีวิตที่มีความเหมาะสมกับผู้เอาประกัน ส่งผลให้ผู้เอาประกันชีวิตมีคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านสุขภาพและความมั่นคงในชีวิตของตนเองและครอบครัว กล่าวคือ ถ้าผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจะทำหน้าที่แจ้งให้กับครอบครัวผู้เอาประกันชีวิตทราบและนำเงินตามจำนวนที่ทำประกันไว้มามอบให้กับครอบครัวผู้เอาประกัน นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตยังทำหน้าที่คอยดูแลผู้ที่ทำประกันชีวิตในทุกเรื่อง กล่าวคือ ถ้าผู้เอาประกันชีวิตประสบอุบัติเหตุ ตัวแทนประกันชีวิตจะเข้าไปดูแลและดำเนินการเบิกค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เอาประกัน เป็นต้น

ประเทศไทยมีบริษัทประกันชีวิตหลายบริษัททั้งที่เป็นของคนไทยและชาวต่างประเทศที่ให้บริการในการทำประกันชีวิตซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของตนเองและความสามารถทางการเงิน โดยบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดในการทำประกันชีวิตมากที่สุดคือ บริษัท เอไอเอ จำกัด ซึ่งมีส่วนแบ่งการตลาดคิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด และบริษัทอยุธยาออลิอันซ์ ซี.พี. จำกัด ตามลำดับ โดยที่เอไอเอเป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับหนึ่งติดต่อกันมากกว่า 20 ปี และมีสินทรัพย์รวมกว่า 331,306 ล้านบาท มีเงินสำรองประกันภัยกว่า 242,128 ล้านบาท มีพนักงานกว่า 1,700 คน มีตัวแทนประกันชีวิตกว่า 78,000 คน และมีหน่วยตัวแทนฯ กว่า 6,100 คน มีกรรมธรรม์ที่มีผลบังคับมากกว่า 5.8 ล้านฉบับ (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2550 : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549) จะเห็นได้ว่า บริษัท เอไอเอ เป็นผู้นำธุรกิจที่ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุด มีมาตรฐานการบริการระดับสูงและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ถือกรรมธรรม์ และมีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคง โดยที่การซื้อหรือการทำประกันชีวิตของเอไอเอสามารถดำเนินการได้หลายช่องทางให้เลือก ได้แก่ ช่องทางตัวแทนของบริษัท ช่องทางนายหน้า ช่องทางจำหน่ายผ่านธนาคารหรือแบงก์แอสซิรันส์ ช่องทางขายผ่านที่ทำการไปรษณีย์ ช่องทางขายตรงผ่านไปรษณีย์ ช่องทางติดต่อโดยตรงกับบริษัท ช่องทางขายผ่านทางโทรศัพท์ ช่องทางขายผ่านองค์กร และช่องทางอื่นๆ โดยที่ช่องทางการขายประกันชีวิตผ่านตัวแทนเป็นช่องทางหลักของเอไอเอที่เข้าถึงลูกค้าได้มากที่สุด ซึ่งการเป็นตัวแทนขายประกันชีวิตหมายถึง การเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต นำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าและชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และเป็นตัวแทนของลูกค้าคอยติดต่อประสานงานทำความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทให้ลูกค้าเข้าใจและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท เอไอเอ มีผู้สมัครเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวนมาก เนื่องจากเอไอเอเป็นบริษัทที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับหนึ่ง รวมทั้งมีผลตอบแทนที่ดีถ้าทำยอดขายได้ตามเป้าหมายและมีสวัสดิการในด้านการประกันชีวิตและประกันสุขภาพสำหรับตัวแทน ซึ่งการตัดสินใจเข้ามาทำงานตัวแทนประกันชีวิตนั้นมีหลากหลายเหตุผล เช่น

รายได้ของตัวแทนได้รับอย่างต่อเนื่องและไม่มีเพดานจำกัดหากทำยอดขายได้ตามเป้าหมาย โอกาสก้าวหน้าในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารสูงสุด มีเวลาเป็นของตนเองสามารถบริหารเวลา และเลือกใช้เวลาได้อย่างอิสระ ได้รับรางวัลชีวิตตอบแทนกลับอย่างคุ้มค่าและสามารถมอบผลประโยชน์หรือมรดกให้แก่บุคคลในครอบครัวโดยไม่ต้องกังวลกับอนาคตของคนที่คุณรัก เป็นต้น ประกอบกับการเป็นตัวแทนประกันชีวิตสามารถเข้ามาทำเป็นงานประจำ (Full Time) หรือจะเข้ามาทำเป็นงานพิเศษ (Part Time) ก็ได้ แต่ในขณะเดียวกันบริษัท เอไอเอ ก็ประสบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ดังนี้

1. มีจำนวนตัวแทนประกันชีวิตที่ลาออกจากงานจำนวนมาก โดยในปี 2543 มีตัวแทนที่ลาออกไปจำนวน 11,464 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 14,213 คน ในปี 2548 (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1

จำนวนและร้อยละของตัวแทนสมัครใหม่ ตัวแทนที่ออกไป
และตัวแทนทั้งหมดของบริษัท เอไอเอ จำกัด

ปี	จำนวนตัวแทน สมัครใหม่	จำนวนตัวแทนที่ ลาออกไป	จำนวนตัวแทนที่ ปฏิบัติงานอยู่	จำนวนตัวแทน ทั้งหมด
2543	49.4 (14,956)	37.8 (11,464)	12.8 (3,875)	100.0 (30,295)
2544	50.7 (18,426)	41.3 (15,010)	9.6 (3,493)	100.0 (36,929)
2545	45.2 (19,068)	42.0 (17,717)	13.6 (5,730)	100.0 (42,155)
2546	47.9 (21,965)	43.8 (20,110)	8.3 (3,790)	100.0 (45,865)
2547	41.5 (20,263)	54.1 (26,388)	4.4 (2,159)	100.0 (48,810)
2548	37.9 (21,180)	25.5 (14,213)	36.6 (20,442)	100.0 (55,835)

ที่มา: บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), แผนกสถิติตัวแทน, 2550

เนื่องจากตัวแทนบางส่วนไม่มีเวลาและทำเป็นอาชีพเสริมจึงไม่ให้ความสนใจมากนัก หรือตัวแทนบางส่วนไม่สามารถทำยอดได้ตามเป้าหมายของบริษัททำให้ไม่ได้รับผลตอบแทนและหมดกำลังใจ เป็นต้น

2. ลูกค้าของบริษัทเสียโอกาสในการได้รับบริการจากตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากไม่มีผู้ดูแลในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

3. ภาพพจน์ของบริษัทเกิดความเสียหาย เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงตัวแทนในการให้บริการของบริษัทบ่อยครั้ง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจที่จะทำประกันต่อ

4. ตัวแทนเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน เนื่องจากตัวแทนต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถแข่งขันกับเป้าหมายของบริษัทที่ตั้งไว้ ซึ่งมีการสำรวจสถิติตัวแทนขายประกันชีวิตจากทั่วโลกพบว่า ตัวแทนที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 0-9 เดือน และสามารถขายประกันได้เกิน 40 ราย จะมีอัตราการคงอยู่ในงานถึงร้อยละ 68 รองลงมาคือ ถ้าสามารถขายประกันอยู่ระหว่าง 30-39 ราย จะมีอัตราการคงอยู่ในงานร้อยละ 52 และถ้าสามารถขายประกันอยู่ระหว่าง 20-29 ราย จะมีอัตราการคงอยู่ในงานร้อยละ 40 ตามลำดับ (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2

จำนวนรายที่ขายได้และอัตราคงอยู่ในงานของ

ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุงาน 0-6 เดือน

อายุงาน	จำนวนรายที่ขายประกันได้	อัตราการคงอยู่ในงาน (ร้อยละ)
0-6 เดือน	9	30
	10-19	31
	20-29	40
	30-39	52
	เกิน 40	68

ที่มา: Limra Journal, 2007

จากการที่ตัวแทนประกันชีวิตบางส่วนมีการลาออกไปจะส่งผลถึงผู้เอาประกันที่อยู่ในความดูแลของตัวแทนประกันชีวิตที่ลาออกไป เนื่องจากผู้เอาประกันจะขาดบริการที่ต่อเนื่อง เพราะจะต้องไปอยู่ในความดูแลของตัวแทนประกันชีวิตคนใหม่ที่บริษัทได้มอบหมายหน้าที่ให้ดูแล

แทนตัวแทนคนเก่า และต้องใช้เวลาในการทำความรู้จักกันใหม่ รวมทั้งไม่รู้ว่ตัวแทนประกันชีวิตคนใหม่จะให้บริการที่ดีกว่าตัวแทนคนเก่าหรือไม่ และบริษัท เอไอเอ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการฝึกอบรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตรายใหม่ที่จะเข้าไปทำหน้าที่ตัวแทนต่อไป นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ยังปฏิบัติงานอยู่จะรู้สึกว่เกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน เนื่องจากมีตัวแทนที่ลาออกไปจำนวนมากและมีตัวแทนคนใหม่สมัครเข้ามามาก รวมทั้งมีความกดดันในการหาลูกค้าให้ได้ตามเป้าหมาย กล่าวคือ ถ้าขายประกันได้น้อยลงจะทำให้มีรายได้ลดลงและไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัวส่งผลให้ครอบครัวเดือดร้อนและเกิดการทะเลาะกันครอบครัวและทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข

อย่างไรก็ตาม บริษัท เอไอเอ มีหน่วยงานทั้งในส่วนองกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยที่หน่วยงานในกรุงเทพฯ จะแบ่งออกเป็นหน่วยหลัก 3 ทัพ คือ ทัพสุริยัน ทัพจันทรา และทัพธรณี โดยในทัพย่อยยังแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยอีกเป็นกลุ่ม ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดนี้จะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาวางแผนทางการเงิน การทำประกันชีวิต และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของบริษัท ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตของเอไอเอ จะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมทักษะในการขายประกันชีวิต และมีสวัสดิการสำหรับตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตที่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่างับการทำงาน

ทัพธรณี 15C เป็นหน่วยงานส่วนหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ มีตัวแทนประกันชีวิตทั้งที่เป็นแบบ Full Time และ Part Time ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาวางแผนทางการเงินของบุคคลให้บรรลุเป้าหมายในชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตบางคนมีความขยันสามารถหายอดได้ตามเป้าหมายของบริษัท แต่บางคนไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายทำให้เกิดความท้อถอยและหันไปประกอบอาชีพอื่นๆ แทน ทำให้ภายในทัพธรณี 15C มีตัวแทนประกันชีวิตที่ลาออกและเข้ามาใหม่เป็นจำนวนมากในแต่ละปี กล่าวคือ ในปี 2548 มีจำนวนตัวแทนเข้าใหม่คิดเป็นร้อยละ 30.21 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 36.83 ในปี 2550 (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3
จำนวนและร้อยละของตัวแทนสมัครใหม่ ตัวแทนที่ออกไป
และตัวแทนทั้งหมดของทัพรณี 15C

ปี	จำนวนตัวแทน สมัครใหม่	จำนวนตัวแทนที่ ลาออกไป	จำนวนตัวแทนที่ ปฏิบัติงานอยู่	จำนวนตัวแทน ทั้งหมด
2548	30.21 (87)	32.99 (95)	36.80 (106)	100.0 (288)
2549	35.86 (90)	30.28 (76)	33.86 (85)	100.0 (251)
2550	36.83 (323)	36.94 (324)	26.23 (230)	100.0 (877)

ที่มา: บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), แผนกสถิติตัวแทน, 2550

ในขณะที่มีจำนวนตัวแทนที่ลาออกไปคิดเป็นร้อยละ 32.99 ในปี 2548 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 36.94 ในปี 2550 ส่วนจำนวนตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ลดลงจากร้อยละ 36.80 ในปี 2548 เหลือร้อยละ 26.23 ในปี 2550 ทำให้ผู้ที่ยังปฏิบัติงานเป็นตัวแทนอยู่ในหน่วยงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต และไม่รู้ว่าจะสามารถรักษายอดขายและหาลูกค้าได้ตามเป้าหมายของบริษัทได้ตลอดไปหรือไม่

จากสถานการณ์ในทัพรณี 15C ดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความไม่มั่นคงในงาน ทำให้บริษัทฯ ต้องมาพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง การสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อนำผลการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการพิจารณากำหนดนโยบายในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทฯ ต่อไป

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

จากสถิติจำนวนของตัวแทนที่สมัครเข้าใหม่ ตัวแทนที่ลาออก และตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่ของบริษัท เอไอเอ จำกัด พบว่า จำนวนของตัวแทนที่สมัครเข้าใหม่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 30.21 ในปี 2548 เป็นร้อยละ 36.83 ในปี 2550 และจำนวนตัวแทนที่ลาออกเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 32.99 ในปี 2548 เป็นร้อยละ 36.94 ในปี 2550 (ตารางที่ 1.3) ซึ่งจากตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความไม่มั่นคงในการทำงานเนื่องจากมีอัตราการออกจากงานสูงกว่าอัตราการสมัครเข้าใหม่ ส่งผลให้จำนวนตัวแทนที่ปฏิบัติงานอยู่มีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 36.80 ในปี 2548 เหลือร้อยละ 26.23 ในปี 2550 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท เอไอเอ จำกัด มีตัวแทนผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้าออกจำนวนมากส่งผลทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ในด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมตัวแทนเข้าใหม่ และเสียภาพพจน์ของบริษัท ที่ต้องมีการเปลี่ยนตัวแทนในการให้บริการบ่อยครั้ง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อลูกค้าของตัวแทนเก่าที่ต้องขาดการดูแลไปช่วงเวลาหนึ่งและต้องมาทำความรู้จักกับตัวแทนประกันคนใหม่อีกครั้ง นอกจากนี้ตัวแทนเองยังได้รับผลกระทบในการขาดความมั่นคงในการทำงาน เพราะรายได้ของตัวแทนขึ้นอยู่กับจำนวนประกันที่ขายได้ทำให้มีรายได้ไม่แน่นอนและมีแรงกดดันที่จะต้องทำให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัท ตั้งไว้ส่งผลกระทบต่อตัวแทนเกิดความเครียดและครอบครัวมีรายได้ไม่แน่นอน รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ มีน้อยและอยู่ในวงจำกัดแค่ประกันชีวิตและการประกันสุขภาพหมู่ ไม่มีการหักเงินเข้ากองทุนประกันสังคม ทำให้ไม่มีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานและชีวิตหลังเกษียณอายุ ทำให้เกิดปัญหาครอบครัวและกระทบต่อสังคม

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน ทำให้บริษัท ต้องมาพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น และในฐานะที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในทพธณ 15C มีความสนใจศึกษาทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาการสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย) เพื่อนำผลการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการพิจารณากำหนดนโยบายในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษานี้คือ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ทำงานเต็มเวลาของบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่สำนักงานอาคารสุภาคาร ทพธรณี 15 C ในกรุงเทพฯ จำนวน 230 คน และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มโดยตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของอาร์จีเครดกี และดี ดับบลิว มอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวน 144 คน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

บริษัท เอไอเอ จำกัด หมายถึง บริษัทจำกัด ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต และหมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย

ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัท เอไอเอ จำกัด มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท เอไอเอ จำกัด (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2550)

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่ตัวแทนประกันชีวิตความรู้สึกมั่นคงว่าจะมีงานทำ มีรายได้แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดรายได้และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพได้ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานและสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุเพื่อให้ตนเองและครอบครัวดำรงชีวิตอย่างปกติสุข แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้

ด้านรายได้ ด้านเงินออม ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสวัสดิการในรูปแบบตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน และด้านการเกษียณอายุ

ทัศนะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกและลบของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ที่แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วย ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อม และเวลาพักผ่อน
 2. ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์และความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
 3. ด้านรายได้ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
 4. ด้านเงินออม ประกอบด้วย เงินออมยามฉุกเฉินและเงินออมยามเกษียณ
 5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับจากการทำงาน และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
 6. ด้านสวัสดิการในรูปแบบตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน ประกอบด้วย สวัสดิการในรูปแบบตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิ และสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การฝึกอบรม
 7. ด้านการเกษียณอายุ ประกอบด้วย ความตั้งใจในการเกษียณอายุ
- แนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง วิธีการที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตใน 2 ด้าน คือ
1. ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมทักษะ ประกอบด้วย การให้ความรู้ การฝึกอบรมเทคนิค และความต้องการของตัวแทน
 2. ด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจ ประกอบด้วย การสร้างสวัสดิการโดยจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐาน และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ และการสร้างแรงจูงใจ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงทัศนะของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอไอเอ จำกัด

3. ทราบถึงแนวทางเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด และนำผลการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการพิจารณากำหนดนโยบายในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตต่อไป