

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ผลงานทางวิชาการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
4. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)
5. บทบาทหน้าที่ของตัวแทน ระบบการสร้างตัวแทน และรายได้ของตัวแทน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน ประกอบด้วย ความหมายของสวัสดิการแรงงาน ประเภทของสวัสดิการแรงงาน ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler และประเภทของการจูงใจในองค์กร

1.1 ความหมายของสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงาน คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวลูกจ้างด้วย (กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน, 2550)

1.2 ประเภทของสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด และสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด (กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน, 2550)

1.2.1 สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด

เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ ซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบกิจการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้คือ

1. ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันถูกต้องตามสุขลักษณะและมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล

2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาล

2.2 สถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการปฐมพยาบาลตาม 2.1 แล้ว ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

(ก) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล

(ข) พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และ

(ค) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาลเป็นครั้งคราว

2.2.2 ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

(ก) สถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล

(ข) พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน

(ค) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลาทำงานปกติควรจะไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง และ

(ง) ยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือสถานอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การรักษาพยาบาลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

อย่างไรก็ตาม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่ วันที่ 25 กันยายน 2548 เป็นต้นไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินภารกิจ 3 ประการ ดังนี้

ข้อ 1 ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มี

(1) น้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งทีสำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคน และเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งทีสำหรับลูกจ้างทุกๆ สี่สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินยี่สิบคนให้ถือเป็นสี่สิบคน

(2) ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวนที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

ข้อ 2 ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล ดังต่อไปนี้

(1) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพออย่างน้อยตามรายการดังต่อไปนี้

(ก) กรรไกร

(ข) แก้วยา น้ำ และแก้วยาเม็ด

(ค) เช็มก๊ัด

(ง) ถ้วยน้ำ

(จ) ที่ป้ายยา

- (จ) พรอขวดไข่
- (ข) ปากคืบปลายหู
- (ช) ผ้าพันยึด
- (ฉ) ผ้าสามเหลี่ยม
- (ญ) สายยางรัดห้ามเลือด
- (ฎ) สำลี ผ้าก๊อซ ผ้าพันแผล และผ้ายางปลาสเตอร์ปิดแผล
- (ฏ) หลอดหยดยา
- (ฐ) ขี้ผึ้งแก้ปวดบวม
- (ฑ) ทิงเจอร์ไอโอดีน หรือโพวิโดน-ไอโอดีน
- (ฒ) น้ำยาโพวิโดน-ไอโอดีน ชนิดฟอกแผล
- (ณ) ผงน้ำตาลเกลือแร่
- (ด) ยาแก้ผดผื่นที่ไม่ได้มาจากการติดเชื้อ
- (ต) ยาแก้แพ้(ถ) ยาทาแก้ผดผื่นคัน
- (ท) ยาธาตุน้ำแดง
- (ธ) ยาบรรเทาปวดลดไข้
- (น) ยารักษาแผลน้ำร้อนลวก
- (บ) ยาลดกรดในกระเพาะอาหาร
- (ป) เหล้าแอมโมเนียหอม
- (ผ) แอลกอฮอล์เช็ดแผล
- (ฝ) ขี้ผึ้งป้ายตา
- (พ) ถ้วยล้างตา
- (ฟ) น้ำกรดบอริกล้างตา
- (ภ) ยาหยอดตา

(2) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไป

ไป ต้องจัดให้มี

(ก) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)

(ข) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง

เวชภัณฑ์และยานอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

(ค) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อย
หนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน

(ง) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจ
รักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหก
ชั่วโมงในเวลาทำงาน

(3) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่หนึ่งพันคนขึ้น
ไป ต้องจัดให้มี

(ก) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)

(ข) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยสองเตียง
เวชภัณฑ์และยา นอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล
เบื้องต้น

(ค) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อย
สองคนตลอดเวลาทำงาน

(ง) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจ
รักษาพยาบาลไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสามครั้ง และเมื่อรวมเวลาแล้วต้องไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสิบ
สองชั่วโมงในเวลาทำงาน

(จ) ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การ
รักษาพยาบาลได้ โดยพลัน

ข้อ 3 นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับ
สถานพยาบาล ที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างส่ง
เข้ารับการ รักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็วแทนการจัดให้มีแพทย์ตามข้อ 2 (2) หรือ
ข้อ 2 (3) ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

1.2.2 สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดยัง
เป็นการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบกิจการเพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ที่
กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ แต่หากสถานประกอบกิจการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้
เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ ซึ่งสวัสดิการนอกเหนือกฎหมายที่ภาครัฐนำเสนอเป็น
ทางเลือกสำหรับสถานประกอบกิจการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกเป็น 7 หมวด ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง เช่น การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน การพัฒนาฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน การจัดให้มีห้องสมุดหรือมุมอ่านหนังสือ เป็นต้น
2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ เช่น การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ การจัดชุดทำงาน การจัดหอพัก การจัดให้มีรถรับ-ส่งเงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ เป็นต้น
3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมลูกจ้าง เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น
4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง เช่น การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง เป็นต้น
5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต เช่น เงินบำเหน็จ เงินรางวัลทำงานนาน ให้ลูกจ้างซื้อหุ้นของบริษัท กองทุนฌาปนกิจ เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พักอาศัย เป็นต้น
6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย เช่น การจัดทัศนศึกษา การแข่งขันกีฬา การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย เป็นต้น
7. สวัสดิการด้านทุนการศึกษา เช่นการให้ทุนการศึกษานูตรในระดับปริญญาตรี เป็นต้น

1.3 ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler

ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler ได้ขยายทฤษฎีหรือตัวแบบของ Vroom (Expectancy Theory) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานซึ่งมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทนในขณะเดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้าง จึงได้ตั้งสมมติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะถูกเชื่อมโยงด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัลหรือคุณค่าของผลตอบแทน (Value of Reward) บุคคลหวังที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การส่งเสริมเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน การเพิ่มเงินเดือนเนื่องมาจากความสามารถ ความรู้สึกที่ได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. การรับรู้ความพยายาม อาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceive Effort Reward) หมายถึง การคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนดให้) ขึ้นอยู่กับปริมาณ (ที่กำหนดให้) ของความพยายาม

3. ความพยายามทำงานของลูกจ้างคนงาน (Effort) ความพยายามคือ ปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์หรือการกระทำระหว่างกัน ระหว่างคุณค่าของผลตอบแทนหรือรางวัลกับการเป็นไปได้ในการรับรู้ ว่าความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทน

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือความชำนาญ และลักษณะของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าควรจะต้องปฏิบัติ ถ้าต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การที่ลูกจ้างสามารถพิสูจน์ตนเองให้กับนายจ้างของตนได้เห็นว่าตนมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และควรจะได้รับผลตอบแทนจากความพยายามที่ได้มีการพัฒนาตนเอง แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ในบทบาทของตนเอง

6. การปฏิบัติงาน (Performance) การปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความสามารถและวิธีที่ลูกจ้างได้รับบทบาท แต่ถ้าลูกจ้างมีความสามารถน้อย ผลการปฏิบัติงานอาจจะต่ำ

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) Porter และ Lawler ได้แบ่งรางวัลหรือผลตอบแทนออกเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน รางวัลภายนอก องค์การเป็นผู้ให้ เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สำหรับรางวัลภายใน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Rewards) ปริมาณของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าจะควรจะได้รับในฐานะเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือ การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ถ้าเกิดงานประสบผลสำเร็จขึ้นมา บุคคลโดยทั่วไปก็มักจะหันไปพิจารณาว่า สิ่งที่ได้รับอยู่นั้นมีความเป็นธรรมหรือเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ หากบุคคลมีความรู้สึกหรือมีการรับรู้รางวัลที่ตนได้รับไม่เป็นธรรม ได้ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่นอาจทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจได้

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ทศนคติ ภาวะภายในของบุคคลแต่ละคน ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับแรงจูงใจ

1.4 ประเภทของการจูงใจในองค์กร

ประเภทของการจูงใจในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. เครื่องมือจูงใจในทางกระตุ้น / การจูงใจในทางบวก (Positive Motivation) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เช่น อัตราค่าจ้างและเงินเดือน การจ่ายตามผลงาน การจ่ายตามกำหนดเวลา จ่ายตามอาวุโสของงาน จ่ายตามขีดแห่งความต้องการ การจ่ายโบนัส การแบ่งปันผลกำไร การให้บำเหน็จ การให้บำนาญ เป็นต้น

1.2 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-financial Incentive) เช่น การยกย่องและยอมรับนับถือ การมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การมอบหมายอำนาจหน้าที่ การเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรม การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล

2. เครื่องมือควบคุมความประพฤติของพนักงาน / การจูงใจในทางลบ (Negative Motivation) เป็นการกำหนดวินัยและโทษทางวินัย เช่น การตำหนิด้วยวาจา การตำหนิเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ให้สิทธิเหนือผู้อื่น การปรับ การให้พักงาน การลดตำแหน่ง การไล่ออก เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สวัสดิการแรงงาน เป็นการดำเนินการใดๆ ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต โดยรวมถึงครอบครัวลูกจ้างด้วย สวัสดิการแรงงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่นายจ้างต้องจัดไว้สำหรับลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การรักษาพยาบาล การให้เงินสมทบ เป็นต้น ส่วนสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการที่นายจ้างที่มีความพร้อมจัดเตรียมไว้เพื่อให้ความช่วยเหลือกับลูกจ้าง เช่น การให้ทุนการศึกษาบุตร การจัดชุดทำงานให้ การให้ทุนพนักงานลูกจ้างเรียนต่อ เป็นต้น ซึ่งการสร้างการจูงใจในองค์กร มี 2 ประเภท คือ การจูงใจในทางบวกจะมีทั้งการจูงใจที่เป็นเงินและที่ไม่ใช่เงิน จะพิจารณาคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลซึ่งไม่ใช่การทำงานที่สูญเปล่าจะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน แต่ความพยายามในการทำงานอาจจะไม่เกิดขึ้น หากว่าลูกจ้างมีความรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนน้อยไป อย่างไรก็ตาม ความพยายามจะทำงานอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นมาได้ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้คือ คุณลักษณะและความสามารถ

ส่วนตัวของลูกจ้าง สิ่งสำคัญขั้นต่อมาคือ การรับรู้ในบทบาทของตนเอง ลูกจ้างจะต้องรับรู้ในบทบาทของตนเอง ถ้าลูกจ้างประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปบุคคลก็จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนที่อาจจะเป็นรางวัลภายนอกซึ่งองค์กรจะเป็นผู้ให้หรือรางวัลภายในที่หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ เช่น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ แต่การได้รับรางวัลบุคคลจะต้องรับรู้ด้วยว่ารางวัลที่ตนรับนั้นมีความยุติธรรม มีความเป็นธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่อย่างไร ถ้ามีความยุติธรรมเท่าเทียมบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจ และจากความรู้สึกพึงพอใจนี้จะสะท้อนกลับไปเน้นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลได้รับ และผลสำเร็จในงานจะสะท้อนย้อนกลับไปรับรู้ว่า ความพยายามที่จะรับรู้การทำงานนั้นสามารถที่จะนำมาซึ่งรางวัล รวมทั้งการเห็นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลได้รับตลอดไป จนถึงการได้รับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนจะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานเป็นวัฏจักรกลับมาที่เดิมอีก นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้โบนัส การยกย่องและยอมรับนับถือ เป็นต้น ส่วนการจูงใจในทางลบ เช่น การตำหนิด้วยวาจา เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วย ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน และตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

พจนานุกรมของ Webster (1971, p. 164) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ความมั่นคง” (Security) คือ “สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น การมีอิสระ การมีเสถียรภาพ การได้รับหลักประกันและการมีความมั่นคงในชีวิต”

สุรางค์ วศินารมณ (2540, น. 30) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายประการ เช่น ความหมายครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงาน ที่ประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงทำงาน ประโยชน์เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและมนุษย์สัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังหมายถึงความถึงความมั่นคงหรือคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนร่วมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ รวมทั้งการออกแบบการทำงาน

อย่างไรก็ตามความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน ยังรวมถึงสภาพและการปฏิบัติงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การเพิ่มเนื้อหา งาน การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง การจัดการที่เป็นประชาธิปไตย สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง รวมถึงลดทั้งการเติบโตและการพัฒนาของลูกจ้างในด้านความเป็นอยู่

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540, น. 14) ให้ความหมายของความมั่นคงในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดรายได้และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็นรูปธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานและสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุเพื่อให้ตนเองและครอบครัวดำรงชีวิตอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระแก่สังคม

วิกรม อัครวิกุล (2541, น. 11) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสภาพจิตใจและความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ในองค์กรที่แสดงถึงการจ้างงานที่แน่นอน การให้ความคุ้มครองป้องกัน การมีหลักประกันในการทำงานและมีผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งในขณะที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่บุคคลออกจากองค์กรไปแล้ว

สรุปได้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ขององค์กรใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านรายได้ ด้านเงินออม ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสวัสดิการในรูปแบบตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน และด้านการเกษียณอายุ

2.2 ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน

ศจี อนันต์นพคุณ (2542, น. 64-65) กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและหมู่คณะ
3. เกื้อหนุนให้บุคลากรมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับและมีศีลธรรม
4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะและเกิดพลังร่วม (group efforts) เพื่อการขจัดปัญหาและอุปสรรคขององค์กรได้
5. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

6. เกื้อหนุนให้เกิดทัศนคติที่ดีและมีความคิดสร้างสรรค์ต่อองค์กร

7. ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำงานอยู่กับองค์กรยาวนานเท่านั้น

นอกจากนี้ วิกรม อัครวิกุล (2541, น. 11-12) กล่าวถึง ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานหรือลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้วจะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน แต่ละบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแตกต่างกัน บางคนต้องการทำงานที่มีตำแหน่งสูงสุด บางคนต้องการเพียงรายได้เลี้ยงครอบครัว บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม หากงานนั้นไม่มีความมั่นคง ทำงานอย่างมีความสุขหรือไม่มีความสุขแตกต่างกัน ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลา ฐานะของพนักงานหรือลูกจ้างก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น ผลตอบแทนที่น่าพอใจ การมีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีความมั่นคงในการทำงานด้วย ในบรรดาสิ่งเหล่านี้ได้มีการวิจัยและทดสอบว่า บุคคลต้องการสิ่งใดมากที่สุด ปรากฏว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่นๆ

2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้พนักงานหรือลูกจ้างมีขวัญกำลังใจดีขึ้น ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญ ผลงานที่ได้รับจากพนักงานหรือลูกจ้างที่มีขวัญเสียย่อมสู้ผลงานของพนักงานหรือลูกจ้างที่มีขวัญดีไม่ได้ หากพนักงานหรือลูกจ้างต้องหวาดระแวงอยู่เสมอว่า งานที่ตนทำอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาเอาเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การทำงานเข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน หรือต้องหวาดระแวงว่าตนอาจถูกกลั่นแกล้งไม่ได้รับความเป็นธรรม เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขวัญของพนักงานหรือลูกจ้างก็จะเสีย

3. เมื่อความมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้นและเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงานแล้ว ผลการทำงานอันเป็นจุดหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงก็จะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของพนักงานหรือลูกจ้างในการปฏิบัติงานโดยมีความมั่นคงนั้นเป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

2.3 องค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. หลักความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาคและโอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถในการเลื่อนขั้น

2. หลักความเป็นกลาง หลักนี้เป็นหลักที่สำคัญยิ่งโดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการ กล่าวคือ จะต้องไม่ฝักใฝ่ในการเมือง ต้องไม่มีส่วนในการเมือง ต้องมีการคุ้มครองหรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในการปฏิบัติงาน

3. หลักความซื่อสัตย์สุจริตและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกที่ควร ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่เกะกะเกรหรือเฉื่อยชาในการทำงาน และตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและสัตย์ซื่อ

4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ บางคนทำงานโดยไม่ต้องรับผิดชอบ บางคนมีงาน มีหน้าที่ มีความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจหรือมีอำนาจหน้าที่แต่ไม่มีความรับผิดชอบ บางคนมีความรับผิดชอบเกินหน้าที่ ความไม่สมดุลแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้เป็นสิ่งกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง

Locke and Whiting (1976, pp. 130-132 อ้างถึงใน อารี เพชรผุด, 2530) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่พวกเขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 10 องค์ประกอบดังนี้

1. ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งาน ปริมาณความสำเร็จ
2. ในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
3. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม
4. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
5. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับค่ายกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อถือในผลงาน
6. ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการรักษายาบาล วันหยุด

7. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ รูปแบบของอาคารสถานที่

8. การบังคับบัญชา การใช้เทคนิคความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

9. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือกัน ความมีมิตรภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน

10. องค์กรและการบริหารงาน ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบาย ในการบริหารงานขององค์กร

2.4 ตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน

สายทิพย์ วงศ์สังข์ฮะ (2540, น. 22) กำหนดตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความสำเร็จของงาน
3. ความรับผิดชอบ
4. สภาพการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
8. การยอมรับนับถือ
9. การควบคุมแนะนำทั่วไป
10. นโยบายและการบริหาร
11. การปกครองบังคับบัญชา
12. ความสำคัญของตนต่อองค์กร
13. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
14. ค่าตอบแทน
15. สวัสดิการ

Davis (สุรางค์ วศินารมณ, 2540, น. 33-35) เสนอตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน

ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

2. สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์กรที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
3. มีโอกาสแสดงออก
4. มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง
5. มีการผสมผสานเกี่ยวกับงานที่ทำในองค์กร
6. เคารพสิทธิส่วนบุคคล
7. มีความสมดุลในการทำงาน การใช้เวลาว่างและชีวิตครอบครัว
8. มีส่วนรับผิดชอบกับองค์กรในด้านสังคมของชีวิตการทำงาน

สุรางค์ วศินารมณ (2540, น. 36-37) ตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตการทำงาน ควรเพิ่มเติมดังนี้ ค่าจ้าง ประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคงในการทำงาน การเลือกตารางการทำงาน การลดความกดดันในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเฉพาะ บางกรณี ที่อาจส่งผลกระทบต่อลูกจ้าง ประชาธิปไตยในการทำงาน การแบ่งผลกำไร บำเหน็จบำนาญ การส่งเสริมคุณภาพพนักงานและการลดวันทำงานให้เหลือเพียง 4 วันในหนึ่งสัปดาห์

บุญแสง ธีระภากร (2533, น. 7-12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ
2. ผลประโยชน์เกื้อกูล
3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
4. ความมั่นคงในงาน
5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง
6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต
7. บุรณการสังคม
8. การมีส่วนร่วมในองค์การ
9. ประชาธิปไตยในการทำงาน
10. เวลาว่างของชีวิต

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535, น. 38-39) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน

4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุม
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. มีขอบเขตการตัดสินใจของตนเอง
9. โอกาสการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
10. ผลสะท้อนกลับความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
11. อำนาจหน้าที่ในงาน
12. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
13. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
14. มีอนาคต

15. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
16. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจ และความคาดหวัง

สุทิน สายสงวน (2543, น. 89) เสนอตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงาน ดังนี้

1. การแก้ปัญหาพื้นฐานในการทำงาน โดยให้ความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ทำงานยาวนานเกินไป จัดการปัญหาการเอาตัวเอาเปรียบค่าแรง จัดการปัญหาสุขภาพอนามัยและปัญหาการเลิกจ้าง

2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในการทำงาน

3. การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน การให้โอกาสแสดงออกและการแสดงความเป็นเจ้าของ

4. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ เช่น การหมุนเวียนงาน การทำงานเป็นกลุ่ม การออกแบบงาน การขยายขอบเขตงานและการเพิ่มเนื้อหา เป็นต้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของแต่ละคนและความก้าวหน้าในอาชีพ

Lewin (1981, pp. 47-51) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ
2. เงื่อนไขของการทำงาน
3. เสถียรภาพของการทำงาน

4. การควบคุมการทำงาน
5. การปกครองตนเอง
6. การยอมรับ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
8. วิธีพิจารณาการเรียกร้อง
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
10. ความอาวุโส

Walton (1975, p. 96) เสนอเกณฑ์ตัวบ่งชี้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

1. มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานมากขึ้น
2. มีแนวทางความก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. โอกาสความสำเร็จ เป็นความมากน้อยของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์การหรือในสายอาชีพ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกของครอบครัวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
4. ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่ควรจะได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน กระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น โดยองค์ประกอบของความมั่นคงในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ประการ ได้แก่ หลักความรู้ความสามารถ หลักความเป็นกลาง หลักความซื่อสัตย์สุจริตและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และหลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 10 ประการ ได้แก่ ตั๋วงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กรและการบริหารงาน ซึ่งตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานส่วนใหญ่ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สภาพการทำงาน และการมีโอกาสมีส่วนร่วม เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม ประกอบด้วย ความหมายของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความสำคัญของการฝึกอบรม ประโยชน์ของการฝึกอบรม องค์ประกอบของการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม และกระบวนการในการฝึกอบรม มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

สุนทร พูนเอียด (2543, น. 9) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีก อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ/หรือ งานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

สมคิด บางโม (2544, น. 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุวัตถุประสงค์

ยงยุทธ เกษสาคร (2546, น. 7) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การโดยอาศัยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดก็เพื่อความมุ่งหมายในการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบันก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ความชำนาญเพื่อการบรรเทา การสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดความชำนาญและประสบการณ์ ตลอดจนไปจนถึงการปรับเปลี่ยนเจตคติ (Attitudes) และพฤติกรรม (Behaviors) เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ เปลี่ยนแปลงเจตคติเก่าๆ ความเชื่อดั้งเดิมที่ล้าสมัยและเสื่อมถอยเพื่อให้เกิดเจตคติใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ขององค์การ เพราะเจตคติเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อความก้าวหน้าขององค์การตลอดจนการพัฒนาวิสัยทัศน์ (Vision) และพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น. 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพัฒนาบุคคลขององค์การโดยมีการดำเนินงานอย่างมีระบบ แบบแผน และกระทำกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะและเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์การ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานหรือองค์การ

3.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (สมคิด บางโม, 2544)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถอธิบายให้คนอื่นทราบและนำไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ความชำนาญหรือทักษะในการทำงานคือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การจักรยาน เป็นต้น
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดความรู้สึกดีๆ ต่อบุคคลผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและงานที่รับผิดชอบ

3.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

องค์การต่างๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพราะสาเหตุต่างๆ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550)

1. สถาบันการศึกษาส่วนมากไม่สามารถผลิตคนที่สำเร็จการศึกษาออกมาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เลย เช่น เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามา ก็จะต้องมีการอบรมปฐมนิเทศ มีการสอนงานให้ เป็นต้น
2. วิธีการผลิต (เทคโนโลยี) วิธีการทำงานได้เปลี่ยนไปตามยุคสมัย จึงต้องมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เมื่อมีการรับคนที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับงาน เช่น เป็นงานธนาคาร แต่กลับรับผู้จบปริญญาตรีด้านวารสารศาสตร์เข้ามาทำงานด้านบัญชี จึงจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องบัญชีเสียก่อน
4. เมื่อธุรกิจขยายตัวก็ควรจะต้องจัดสรรระบบ จัดการอบรมในระดับต่างๆ ฝ่ายต่างๆ อยู่เสมอเพื่อรองรับงาน เมื่อขยายงานออกไป การพัฒนาคนยิ่งจะต้องไม่หยุดนิ่ง โดยการใช้คนเก่าสร้างคนใหม่ขึ้นมา
5. จะต้องอบรมทันทีเพื่อให้พนักงานในที่มงานมีความสามารถมากขึ้นอันเกิดจากการแข่งขันในทางธุรกิจ และเพื่อรักษาส่วนแบ่งของตลาด
6. จะต้องอบรมทันทีที่ทราบว่าแนวโน้มผลงานการปฏิบัติงานของบุคลากรเริ่มลดหรือต่ำลง
7. จะต้องอบรมถ้าพบว่ามีลูกค้าร้องเรียนหรือเกิดการเข้าใจผิดพลาดกันขึ้นระหว่างพนักงานกับลูกค้าหรือบุคคลภายนอก
8. อบรมเพื่อลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ทำให้งานผิดพลาดน้อยลง
9. อบรมเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผิดพลาดขึ้นบ่อยๆ

3.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะการฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550)

1. ประโยชน์ในระดับพนักงาน
 - ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
 - ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด

- ช่วยทบทวนแนวความคิดและทัศนคติ
 - ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ประโยชน์ในระดับผู้บังคับบัญชา
- ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นเมื่อตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
 - ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
 - ช่วยเสริมสร้างภาวะการณืเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
3. ประโยชน์ในระดับหน่วยงาน/องค์การ
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
 - ช่วยลดความสูญเสียวัสดุ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน

3.5 องค์ประกอบในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ บรรยากาศและการจูงใจ จิตวิทยาการเรียนรู้ และปัจจัยอื่นๆ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550)

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับสติปัญญา ทัศนคติ ค่านิยม ขนาดของกลุ่ม ตลอดจนความคาดหวังที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องนำไปวิเคราะห์เป็นข้อมูลในการกำหนดสิ่งต่างๆ ในหลักสูตรการฝึกอบรม

2. สถานที่ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมจะมีอิทธิพลต่อผลของการฝึกอบรมมาก เช่น สถานที่ฝึกอบรม ควรจะเป็นห้องที่ปราศจากเสียงรบกวน มีขนาดแสงสว่าง อุณหภูมิ การจัดที่นั่งเหมาะสม ตลอดจนมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้สูง ห้องฝึกอบรมที่ดีไม่ควรมีเสายาวในห้องเพื่อให้อากาศเป็นไปอย่างชัดเจนและทั่วถึง

3. บรรยากาศและการจูงใจ การฝึกอบรมที่ดีจะต้องมีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การร่วมมือในกิจกรรมการอบรม การจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วม มีความตื่นตัว ให้ผู้เข้ารับการอบรมอยากที่จะเรียนรู้

4. จิตวิทยาการเรียนรู้ การฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ซึ่งแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก ซึ่งต้องคำนึงถึงการรับรู้ ความจำ ตลอดจนเรื่องที่ฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์เดิม มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยตรง

5. ปัจจัยอื่นๆ เช่น เวลา ทรัพยากร และงบประมาณ ก็เป็นสิ่งที่ผู้จัดทำโครงการต้องพิจารณาเพื่อให้จัดทำโครงการได้เหมาะสม

3.6 เทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม มี 12 วิธีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550)

1. การบรรยาย (Lecture)
2. การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)
3. การอภิปรายถกเถียง (Buzz Group)
4. การระดมสมอง (Brain Storming)
5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role-Playing)
6. การศึกษากรณีศึกษา (Case Study)
7. การสาธิต (Demonstration)
8. การสัมภาษณ์ (Interview)
9. การอภิปรายหมู่ (Panel Discussion)
10. การบรรยายหมู่ (Symposium)
11. การสัมมนา (Seminar)
12. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

3.7 กระบวนการในการฝึกอบรม

การจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะต้องมีการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไป ตั้งแต่ต้นจนจบ และแต่ละขั้นตอนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ซึ่งกระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (สุนทร พูนเอียด, 2543)

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร (Identify The Needs of the Organization)
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ (Specify Job Performance)
3. กำหนดความจำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กร (Identify Learner Needs)

4. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Determine Objectives)
5. สร้างหลักสูตร (Build Curriculum)
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม (Select Instructional Strategies)
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม (Obtain Instructional Resources)
8. ดำเนินการฝึกอบรม (Conduct Training)
9. การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม (Evaluation and Monitoring)

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น. 21) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ค้นหาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม
2. วางแผนการฝึกอบรมโดยการจัดโครงการฝึกอบรม
3. การบริหารโครงการฝึกอบรมและการอำนวยความสะดวก
4. ประเมินผลการฝึกอบรมและวิเคราะห์ผล
5. ค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรมใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยที่ความสำคัญของการฝึกอบรมมี 9 สาเหตุหลัก ได้แก่ สถาบันการศึกษาส่วนมากไม่สามารถผลิตคนที่สามารถปฏิบัติงานได้ วิธีการหรือเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง การรับคนที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะกับงาน ธุรกิจมีการขยายตัว การแข่งขันทางธุรกิจ แนวโน้มการปฏิบัติงานของบุคลากรเริ่มลดลง เกิดข้อผิดพลาดระหว่างพนักงานกับลูกค้า ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยๆ ซึ่งประโยชน์ของการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ ประโยชน์ในระดับพนักงาน ประโยชน์ในระดับผู้บังคับบัญชา และประโยชน์ในระดับหน่วยงาน/องค์กร และเทคนิคในการฝึกอบรม มี 12 วิธี ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายถกเถียง การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ การศึกษากรณีศึกษา การสาธิต การสัมภาษณ์ การอภิปรายหมู่ การบรรยายหมู่ การสัมมนา และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งการฝึกอบรมจะต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ บรรยายากาศและการจูงใจ จิตวิทยาการเรียนรู้ และปัจจัยอื่นๆ เช่น เวลา ทรัพยากร และงบประมาณ เป็นต้น เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการฝึกอบรม 5 ขั้นตอน ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างหลักสูตร การเลือกใช้เทคนิคต่างๆ ในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม ซึ่งขั้นตอนทั้งหมดนี้ ผู้จัดการ

ฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอน ถ้าการดำเนินการขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งผิดพลาดหรือบกพร่องก็อาจจะทำให้การฝึกอบรมล้มเหลวได้

4. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอไอเอ จำกัด ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมา นโยบายและโครงสร้างของบริษัท และการดำเนินธุรกิจและผลิตภัณฑ์

4.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ ก่อตั้งขึ้นเป็นครั้งแรก ณ นครเซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน เมื่อปี 2462 โดย มร.ซีวี สตาร์ (Cornelius Vander Star) ชาวอเมริกัน เริ่มแรกก่อตั้งใช้ชื่อว่า บริษัท อินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ อินแทสโก (INTASCO) ในปี 2491 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือ เอไอเอ

เอไอเอ ขยายธุรกิจมาที่ประเทศไทยในปี 2481 แต่หลังจากที่ดำเนินกิจการเพียง 3 ปี ได้เกิดสงครามมหาเอเชียบูรพาขึ้น รัฐบาลญี่ปุ่นที่เข้ามายึดอำนาจทางการเมืองและการทหารของประเทศไทยได้บังคับให้รัฐบาลในขณะนั้นออกกฎหมายห้ามบริษัทของชาติที่เป็นฝ่ายตรงข้ามญี่ปุ่น เช่น กิจการที่จดทะเบียนในประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และจีน ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ส่งผลให้เอไอเอต้องหยุดกิจการ เมื่อสงครามสิ้นสุด เอไอเอได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปที่ประเทศฮ่องกงในปี 2490 ส่วนเอไอเอ ประเทศไทยได้กลับเข้ามาดำเนินกิจการอีกครั้งในปี 2492 พร้อมกับความรับผิดชอบในการมอบความคุ้มครองให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้กับบริษัทเมื่อครั้งเกิดสงครามให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาทุกประการไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเงินเมื่อครบกำหนดสัญญา การจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาทั้งกรณีเสียชีวิตและทุพพลภาพ รวมทั้งให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยรายเดิมที่ต้องการต่ออายุกรมธรรม์ที่ขาดหายไปในช่วงสงคราม โดยในช่วงเริ่มกิจการนั้น บริษัทมีพนักงานเพียง 4 คน และสำนักงานเป็นเพียงพื้นที่เช่าไม่กี่ตารางเมตรในตึกยิบอินซอย ถนนมหาพฤฒาราม

เอไอเอ ยกฐานะขึ้นเป็นเอไอเอสาขาประเทศไทยเมื่อเดือนมกราคม 2495 การดำเนินกิจการของเอไอเอเติบโตขึ้นเป็นลำดับ ทำให้ต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งสำนักงานใหม่เพื่อรองรับจำนวนพนักงาน ตัวแทน และการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ในปี 2507 เอไอเอได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานของตนเองขึ้นเป็นครั้งแรก คือ อาคาร อเมริกันแนลชั่นแนล บิล딩 หรือ อาคารเอไอบี ซึ่ง

เป็นอาคารสูง 11 ชั้น ตั้งอยู่บนถนนสุรวงศ์ติดกับถนนเดโชบนเนื้อที่ 1 ไร่ มูลค่ากว่า 30 ล้านบาท เป็นอาคารที่สูงที่สุดในประเทศไทยในยุคนั้น บริษัทได้ทำพิธีเปิดอาคารเอไอเออย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2509 โดยได้รับเกียรติจาก ฯพณฯ รองนายกรัฐมนตรีกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์เสด็จมาเป็นประธาน ซึ่งอีก 20 ปีต่อมา การขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเป็นไปอย่างรวดเร็ว เอไอเอ จึงก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 แห่ง คือ อาคารอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล ทาวเวอร์ หรืออาคารเอไอที ซึ่งเป็นอาคารสูง 20 ชั้น บนพื้นที่ 5 ไร่ มีมูลค่ากว่า 400 ล้านบาท ก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2529

จากจุดเริ่มต้นในปี 2481 เอไอเอ ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในปรัชญา “มอบบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือกรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม” มาโดยตลอด พร้อมทั้งยังได้พัฒนากฎธรรมและบริการให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันเอไอเอสามารถขยายฐานลูกค้าจนมีกรมธรรม์ประกันชีวิตรายบุคคลที่มีผลบังคับมากกว่า 4.2 ล้านฉบับ (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2550 : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549)

นอกจากการบุกเบิกดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยแล้ว ด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบและการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมไทย เอไอเอได้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในด้านต่างๆ มาโดยตลอด เช่น การสนับสนุนทางการศึกษา การแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม การทำนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม นอกจากนี้เอไอเอยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยบริษัทมีนโยบายหลักในการนำเงินของประชาชนในรูปของเบี้ยประกันมาลงทุนในโครงการต่างๆ ภายในประเทศ เช่น โครงการสื่อสารโทรคมนาคม การไฟฟ้า การประปาภูมิภาค และโครงการสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น จากจุดเริ่มต้นในปี 2481 จนถึงปัจจุบันที่เอไอเอดำเนินกิจการในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 69 ปี จากพนักงานจำนวน 4 คน จนมีพนักงานกว่า 1,700 คน ตัวแทนประกันชีวิตกว่า 78,000 คน และหน่วยตัวแทนฯ กว่า 6,100 คน มีกรมธรรม์ที่มีผลบังคับมากกว่า 5.8 ล้านฉบับและมีสินทรัพย์รวมกว่า 331,381 ล้านบาท มีเงินสำรองประกันภัยกว่า 242,128 ล้านบาท (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2550 : ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549) ซึ่งสูงเป็นอันดับหนึ่งของธุรกิจประกันชีวิตและครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในธุรกิจประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 49 เป็นระยะเวลามากกว่า 20 ปี

4.2 นโยบายและโครงสร้างของบริษัท

เอไอเอ เป็นผู้นำด้านธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย โดยทำหน้าที่เป็นหลักประกันที่มั่นคงให้กับสังคมไทยมากกว่า 69 ปี มีนโยบาย วิสัยทัศน์ และปณิธานในการดำเนินงานดังนี้ (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2550)

นโยบาย (Policy) : สร้างบุคลากรมืออาชีพเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับลูกค้า และสังคม

วิสัยทัศน์ (Vision) : มุ่งสู่การบริหาร การวางแผนทางการเงิน

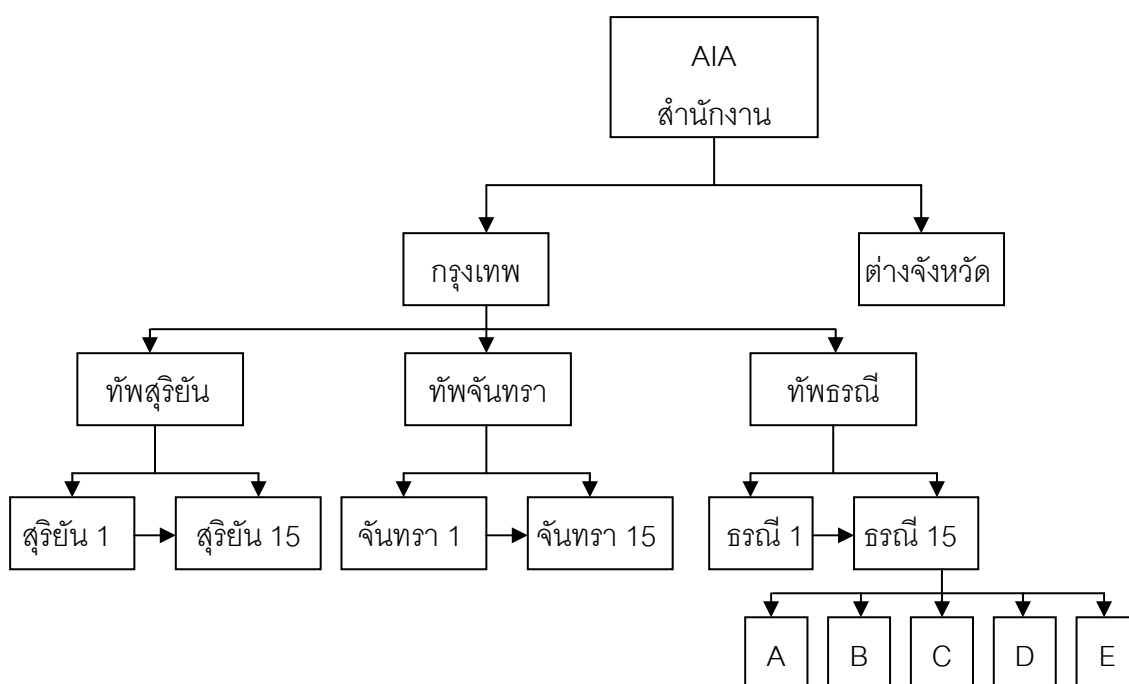
ปณิธาน (Mission) : มอบบริการที่ดีแก่ผู้ถือกรรมธรรม์อย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม

โดยตลอดระยะเวลาหลายทศวรรษที่เอไอเอรับใช้สังคมไทยด้วยความซื่อสัตย์ เอไอเอเป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ถือกรรมธรรม์ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการ พร้อมด้วยมาตรฐานการบริการระดับสูง ซึ่งเป็นที่ไว้วางใจในเรื่องของความซื่อสัตย์และรับผิดชอบ รวมถึงฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง มั่นคง ทำให้เอไอเอครองความเป็นผู้นำในธุรกิจและเป็นที่เชื่อถือของผู้ถือกรรมธรรม์ชาวไทยตลอดมา โดยเอไอเอมีโครงสร้างในการดำเนินงานดังนี้

เอไอเอ แบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ หน่วยงานในกรุงเทพฯ และหน่วยงานในต่างจังหวัด โดยที่หน่วยงานในกรุงเทพฯ แบ่งออกเป็น 3 ทัพใหญ่ๆ ได้แก่ ทัพสุริยัน ทัพจันทรา และทัพธรณี ซึ่งในแต่ละทัพประกอบด้วยหน่วยย่อยอีก 15 หน่วยย่อย และในหน่วยย่อยยังแบ่งออกเป็นอีก 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A จนถึงกลุ่ม E ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1

โครงสร้างของบริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)



ที่มา: บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2548

นอกจากนี้ เอไอเอ ยังแบ่งตำแหน่งหน้าที่ภายในบริษัทออกเป็น 9 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งตัวแทน (Agent) ตำแหน่งผู้ก่อตั้งหน่วย (Agency Organizer : AO) ตำแหน่งผู้ควบคุมหน่วย (Agency Supervisor : AS) ตำแหน่งผู้จัดการหน่วย (Unit Manager : UM) ตำแหน่งผู้จัดการภาค (District Manager : DM) ตำแหน่งผู้จัดการภาคอาวุโส (Senior District Manager : SDM) ตำแหน่งผู้อำนวยการภาค (District Director : DD) ตำแหน่งผู้อำนวยการภาคอาวุโส (Senior District Director : SDD) และตำแหน่งผู้อำนวยการภาคระดับสูง (Executive District Director : EDD)

4.3 การดำเนินธุรกิจและผลิตภัณฑ์

เอไอเอ ได้ดำเนินธุรกิจโดยมีผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในด้านการประกันชีวิตที่หลากหลายแล้ว เอไอเอยังให้บริการประกันสินเชื่อ ประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ประกันกลุ่ม โครงการออมทรัพย์รายเดือน สินเชื่อเคหะ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ดังนี้

1. การรับประกันชีวิตรายบุคคล ทั้งแบบชั่วระยะเวลา แบบตลอดชีพ และแบบสะสมทรัพย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เอาประกันทุกกลุ่ม โดยผู้ถือกรมธรรม์สามารถเลือกทำสัญญาเพิ่มเติมความคุ้มครองในด้านต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ สุขภาพ และการรักษาพยาบาล

2. การประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล เป็นการให้ความคุ้มครองในกรณีผู้เอาประกันภัยได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ คุ้มครองกรณีสูญเสียชีวิต อวัยวะ และสาวยตา ทุพพลภาพถาวร ฆาตกรรมและลอบทำร้าย ขับขี่โดยสารรถจักรยานยนต์ ทุพพลภาพชั่วคราวสิ้นเชิงและบางส่วน ชดเชยกรณีกระดูกแตกหัก ชดเชยการเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล และค่ารักษาพยาบาลยามเกิดอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งมีบริการหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน และบริการช่วยเหลือขณะเดินทางอยู่ต่างประเทศ สำหรับผู้เอาประกันภัยที่เลือกซื้อกรมธรรม์ในแผนที่มีค่ารักษาพยาบาล จะได้รับบัตรสิทธิพิเศษ AIA Care Card เพื่อเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาล เนื่องจากอุบัติเหตุทั้งผู้ป่วยในและนอกกับสถานพยาบาลกว่า 230 แห่งทั่วประเทศไทย โดยไม่ต้องสำรองเงินจ่าย

3. การประกันภัยกลุ่ม เป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงานในองค์กร ผลิตภัณฑ์ประกันภัยกลุ่ม ประกอบด้วย

3.1 ประกันชีวิตกลุ่ม

3.2 ประกันสุขภาพกลุ่ม

3.3 ประกันภัยกลุ่มแบบสะสมทรัพย์ครบเกษียณอายุ เป็นผลิตภัณฑ์ที่ให้ความคุ้มครองสมาชิกควบคู่กับการสะสมทรัพย์ระยะยาว เพื่อดึงเงินไว้ใช้หลังการเกษียณ

3.4 ประกันชีวิตกลุ่มแบบสมัครใจ ให้ความคุ้มครองการประกันชีวิต อุบัติเหตุ รวมถึงค่าชดเชยรายวันในกรณีที่สมาชิกต้องเข้ารับการรักษานในโรงพยาบาลแบบผู้ป่วยใน

3.5 ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่ม ให้ความคุ้มครองกับสมาชิกในกรณีที่บาดเจ็บ เสียชีวิต หรือสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ

ปัจจุบันสมาชิกประกันภัยกลุ่มสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ การบริการ การเรียกร้องสินไหมทดแทน ผลประโยชน์และเงื่อนไขกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกัน รวมถึงประวัติการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนต่างๆ ได้ที่ www.gmd.aia.co.th

4. โครงการประกันชีวิตออมทรัพย์รายเดือน เป็นโครงการที่มุ่งเน้นสร้างความมั่นคง และส่งเสริมการออมให้กับครอบครัวของพนักงานในองค์กรโดยไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายให้กับ นายจ้าง ซึ่งพนักงานที่เข้าร่วมโครงการสามารถชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายเดือน โดยจะได้รับผลตอบแทนสูง ทั้งในเรื่องความคุ้มครองชีวิต อุบัติเหตุ ทุพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาล และเงินครบ สัญญาไว้ใช้ในยามเกษียณอายุ ทั้งนี้การสมัครเข้าร่วมโครงการเป็นไปตามความสมัครใจ โครงการประกันชีวิต ออมทรัพย์รายเดือนมี 3 โครงการได้แก่

4.1 โครงการออมทรัพย์รายเดือนภาคเอกชน (SMEs) สำหรับพนักงานบริษัท ห้างร้าน องค์กรเอกชน และครอบครัว

4.2 โครงการประกันชีวิตเปี่ยมสุข (กบข.) สำหรับข้าราชการ สมาชิก กบข. และครอบครัว

4.3 โครงการทุนทรัพย์เปี่ยมรักษ์ (รสก.) สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ และครอบครัว

5. ประกันสินเชื่อ ให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยที่มีภาระหนี้สินอยู่กับสถาบันการเงิน โดยจะช่วยปลดภาระหนี้สินในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยจากไปก่อนวัยอันควร หรือตกเป็นผู้ทุพพลภาพ ถาวร เพื่อช่วยให้ผู้ที่อยู่เบื้องหลังไม่ต้องกังวลกับปัญหาหนี้สินค้างชำระ

6. สินเชื่อเคหะ ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยของตนเอง และเพื่อไถ่ถอนจำนองบ้านพร้อมที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินอื่น สำหรับทรัพย์สินที่เอไอเอให้กู้ มีบ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮาส์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยผู้กู้สามารถเลือกอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ตลอด สัญญากู้หรือแบบลอยตัว

7. การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ให้บริการด้านการบริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพโดยทีมงานมืออาชีพ ตั้งแต่การให้คำแนะนำจดทะเบียนจัดตั้งกองทุน การกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในข้อบังคับกองทุนการปรับเปลี่ยนแบบแผนเงินสวัสดิการเพื่อการเกษียณอายุมาเป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จัดการเงินลงทุนทั้งรูปแบบกองทุนเดี่ยว กองทุนรวม และ Employee's Choice จัดทำระบบทะเบียนสมาชิก และรายงานต่างๆ รวมทั้งบริการพิเศษเพิ่มเติม เช่น บริการสอบถามยอดเงินกองทุนรายสมาชิกผ่าน 2 ช่องทาง คือ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติและทางอินเทอร์เน็ต วารสารโฟกัสกองทุนราย 6 เดือน บริการให้ความรู้แก่สมาชิกกองทุน เป็นต้น

5. บทบาทหน้าที่ของตัวแทน ระบบการสร้างตัวแทน และรายได้ของตัวแทน

บทบาทหน้าที่ของตัวแทน ระบบการสร้างตัวแทน และรายได้ของตัวแทน ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ระบบการสร้างตัวแทนประกันชีวิต และที่มาของรายได้และผลประโยชน์สำหรับตัวแทน

5.1 บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัท เอไอเอ จำกัด มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท เอไอเอ จำกัด

ตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทและหน้าที่ในการแนะนำให้ลูกค้าได้วิเคราะห์ถึงสถานการณ์ปัจจุบัน ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องวางแผนเพื่อบรรลุนความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในอนาคต จัดลำดับความสำคัญของความจำเป็นพร้อมให้คำแนะนำปรึกษาและวางแผนด้านการเงินของลูกค้าที่สอดคล้องตามความต้องการ

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต เป็นประกาศของสมาคมประกันชีวิตไทยที่กำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรปฏิบัติ มี 10 ข้อ ดังนี้ (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2548)

1. ต้องซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน บริษัทประกันชีวิต และผู้ร่วมงาน
2. ต้องให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. ต้องรักษาความลับของผู้เอาประกันและบริษัทฯ ต่อบุคคลภายนอก

4. ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงของผู้เอาประกันภัย หรือผู้ขอเอาประกันภัยอันเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกัน หรือความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ต้องไม่ชักชวน หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
6. ต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ซึ่งอาจจะเป็นการกระทำ ให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
7. ต้องไม่ลด หรือเสนอที่ลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย
8. ต้องไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น
9. ต้องหมั่นศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ต้องดำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพกฎหมาย

5.2 ระบบการสร้างตัวแทนประกันชีวิต

เอไอเอเชื่อมั่นว่าการพัฒนาตัวแทนขายและผู้บริหารหน่วยให้มีคุณภาพสูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว เอไอเอจึงมุ่งพัฒนาตัวแทนให้มีคุณภาพ มีทักษะความชำนาญหลายด้านโดยการนำหลักสูตรพัฒนาตัวแทนใหม่ๆ จากต่างประเทศ เช่น หลักสูตร FAST (Fast Agent Success Training) และหลักสูตร FIT (Fast Intensive Training) เพื่อให้ตัวแทนกว่า 78,000 คน สามารถมอบบริการและตอบข้อซักถามของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างถูกต้องและชัดเจน พร้อมกันนี้เอไอเอยังมุ่งฝึกอบรมตัวแทนให้เป็นพี่ปรึกษาทางด้านการเงินที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำลูกค้าในด้านการวางแผนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่าตัวแทนเอไอเอมีคุณภาพ มีมาตรฐานการทำงานอย่างมีระบบ และมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้า โดยที่การสร้างตัวแทนและพนักงานจะเป็นบทบาทและหน้าที่ของหัวหน้าหน่วย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2548)

5.2.1 การเกณฑ์ตัวแทน (Recruiting)

เป็นกิจกรรมที่สำคัญมากและเป็นจุดเริ่มต้นของหาตัวแทน ซึ่งนับเป็นรากฐานของหน่วย เพราะเป็นตัวกำหนดทิศทางที่จะไปของทีมงานว่าจะเป็นลักษณะใด ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้นำหน่วย โดยคุณสมบัติของตัวแทนที่ควรพิจารณามีดังนี้

1. อยากรายได้ – มีความทะเยอทะยาน – ชอบเสี่ยง – อยากรับเป็นเจ้าของกิจการ
2. ชอบเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเอง

3. เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ (โดยเฉพาะเป็นลูกค้า (AIA))
4. มีความรับผิดชอบ – มีความเป็นผู้ใหญ่ (ถ้าทำงานด้วยจะสบายใจ)
5. ประสบความสำเร็จในงานเดิม
6. เข้ากันได้กับทีมงานของเรา (หรือเข้ากันได้กับเรา)
7. มีเวลา (ให้กับเรา และการฝึกอบรมของเรา)
8. ยอมรับการเปลี่ยนแปลง (เพื่อสิ่งที่ดีกว่าเดิม)
9. มีตลาดธรรมชาติ (พอสมควร)
10. ชอบช่วยเหลือผู้อื่น / สังคม (มีจิตใจที่ดี)

ซึ่งการคัดเลือกตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญเพราะไม่ใช่ทุกคนสามารถเป็นตัวแทนที่ดีได้ งานการให้บริการด้านประกันชีวิตเป็นงานที่เกี่ยวกับเงิน หากไม่เลือกคนที่มีความซื่อสัตย์ หรือคนที่เราชวนมาไม่มีคุณภาพในเบื้องต้นจะสร้างปัญหามากมายในภายหลังได้ แต่ก็ไม่ใช่เลือกแบบมีกฎเกณฑ์มากมายจนไม่มีใครเลยที่จะมีคุณสมบัติจนครบถ้วนตามที่เรากำหนดไว้

5.2.2 การฝึกอบรมตัวแทน (Training)

การฝึกอบรมตัวแทนมีวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อให้ตัวแทนมีความรู้ที่ถูกต้องเพื่อการทำงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทำงานของตัวแทนมีคุณภาพ เพื่อให้ตัวแทนพัฒนาจนประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า รวมถึงมีความสามารถในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้ตัวแทนมั่นใจตัวเองมากขึ้นในการออกไปพบลูกค้าเพื่อเสนอขายประกันชีวิตและเพื่อให้ตัวแทนมีผลผลิตที่สูงขึ้นจากเดิม และจิตสำนึกในการบริการลูกค้า

หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมตัวแทน ได้แก่

1. หลักสูตรติวสอบ (Pre – License)

มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมพร้อมให้กับตัวแทนทั้งด้านวิชาความรู้และความมั่นใจในการเข้าสอบ เพื่อเพิ่มโอกาสในการผ่านการทดสอบจากกรมการประกันภัย ตามข้อกำหนดการขอใบอนุญาตในการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

เนื้อหา ประกอบด้วย วิชาจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต วิชาหลักประกันชีวิต วิชาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ วิชาพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

2. หลักสูตรพื้นฐานประกันชีวิต (Life Career Foundation : LCF1)

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับตัวแทนใหม่ โดยการอบรมจะครอบคลุมเนื้อหาความรู้พื้นฐานที่จำเป็น และการฝึกอบรมทักษะตามกระบวนการขายเพื่อให้

ตัวแทนใหม่เกิดความมั่นใจ และพร้อมที่จะเริ่มต้นงานขายใหม่อย่างถูกต้องรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับสิทธิการขายแบบไม่ตรวจสอบสภาพ

เนื้อหา ประกอบด้วย ความสำคัญของการประกันชีวิต หน้าที่ และขั้นตอนการทำงานของตัวแทน ความรู้เรื่องแบบประกัน และสัญญาเพิ่มเติมพื้นฐาน แนวทางการปฏิบัติทางการตลาด

3. หลักสูตรพื้นฐานประกันชีวิต (LCF2)

เนื่องจากตัวแทนที่ผ่านการดำเนินงานมาระยะหนึ่งย่อมต้องการเพิ่มพูนทักษะการขายและขยายฐานตลาด หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะการขายและเพิ่มเทคนิคการนำเสนอสินค้าหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ตัวแทนสามารถสร้างผลผลิตได้อย่างต่อเนื่อง

เนื้อหา ประกอบด้วย การขยายตลาดและเทคนิคการขอต่อรายชื่อ ความรู้เรื่องแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติม การนำเสนอสินค้าสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เทคนิคการแก้ไขโต้แย้งและปิดการขาย และแนวทางการปฏิบัติทางการตลาด

เงื่อนไขการเข้าอบรม คือ ตัวแทนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน 1 (LCF 1) และต้องมียางขายไม่ต่ำกว่า 6 ราย (หลังผ่านการอบรม LCF 1)

4. หลักสูตรพื้นฐานประกันชีวิต (LCF3)

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่เตรียมความพร้อมให้กับตัวแทนในด้านทักษะเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความต้องการทางการเงินของผู้มุ่งหวังเพื่อให้ตัวแทนสามารถเลือกนำเสนอสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้มุ่งหวังได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับตัวแทนในการขายสินค้า

เนื้อหา ประกอบด้วย การขยายตลาดจากผู้ถือกรมธรรม์ วิธีการวิเคราะห์ความต้องการทางการเงินเบื้องต้น ความรู้เรื่องแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติม การบริการหลังการขาย การเรียกร้องค่าสินไหม การเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์

เงื่อนไขการเข้าอบรม คือ ตัวแทนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน 2 (LCF 2) และต้องมียางขายไม่ต่ำกว่า 6 ราย (หลังผ่านการอบรม LCF 2)

5. หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับแบบประกันเบื้องต้น 1

มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญาเพิ่มเติม เงื่อนไข การคิดเบี้ยประกัน ประโยชน์ที่ผู้เอาประกันจะได้รับ รวมถึงทราบวิธีการนำเสนอขาย กลุ่มเป้าหมาย ตลาดจนมีทักษะในการนำเสนอขาย

เนื้อหา ประกอบด้วย แบบประกันพื้นฐาน สัญญาเพิ่มเติมหมวดการยกเว้น
หมวดการรักษาพยาบาล หมวดอุบัติเหตุ

6. หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับแบบประกันเบื้องต้น 2

มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้เกี่ยวกับแบบประกันและสัญญา
เพิ่มเติม เงื่อนไข การคิดเบี้ยประกัน ประโยชน์ที่ผู้เอาประกันจะได้รับรวมถึงทราบวิธีการนำเสนอ
ขาย

เนื้อหา ประกอบด้วย แบบประกันสะสมทรัพย์ สัญญาเพิ่มเติมหมวดโรค
ร้ายแรง หมวดเพิ่มทุน

7. หลักสูตร To Be Pro (Professional)

มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าอบรมเพิ่มความรู้ สร้างทัศนคติที่ดี พัฒนาทักษะการ
ขาย และเพาะนิสัยการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

เนื้อหา ประกอบด้วย การวางแผนเป้าหมายสู่ความสำเร็จ การขายคุ้มครอง
รายได้ การขายเพื่อทุนการศึกษา การขายเพื่อเก็บเป็นเงินเกษียณอายุ การส่งมอบกรมธรรม์ และ
ความสำเร็จ

5.2.3 การสร้างแรงจูงใจให้ตัวแทน (Motivation)

การกระตุ้นตัวแทนให้มีความทำงานขายหรือการเสริมแรงจูงใจให้เกิดแรงปรารถนา
และความต้องการ เพื่อให้เกิดผลผลิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยที่การกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจไม่ใช่การ
ให้รางวัลเสมอไปเพราะในปัจจุบันบริษัท ก็มีการให้รางวัลเป็นช่วงๆ อยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นช่วงสั้นๆ
หรือช่วงยาวๆ การให้รางวัลจัดเป็น Sale Promotion อาทิเช่น

1. คุณวุฒิการท่องเที่ยวในประเทศ และต่างประเทศ
2. การจัด Rally มี่งานเลี้ยงรื่นเริง
3. การจัดฉลากรางวัลต่างๆ สำหรับการส่งงานทุกๆ ราย
4. การให้รางวัลอื่นๆ เมื่อทำถึงเกณฑ์ที่กำหนด
5. การจัดรางวัลแยกไปตามกลุ่ม ตามเขต ตามภาคต่างๆ เป็นกรณีเฉพาะ

5.2.4 การดูแลเอาใจใส่ในตัวแทน (Supervision)

สิ่งสำคัญมากที่สุดก็คือ การที่หัวหน้าหน่วยสามารถทำให้ตัวแทนมีกิจกรรมการ
ขาย การบริการในธุรกิจของเราอย่างสม่ำเสมอ และเป็นมืออาชีพ หลักการง่ายๆ ของการดูแล
ตัวแทน ก็คือ หลักของจิตวิทยาการเข้าใจในคนและสามารถครองใจตัวแทนได้ ทำให้เขายกระดับ
ตัวเองด้วยตัวเองภายใต้การแนะนำและการดูแลของหัวหน้า

5.3 ที่มาของรายได้และผลประโยชน์สำหรับตัวแทน (บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย), 2548)

1. ค่าบำเหน็จปีแรกและปีต่ออายุ (First Year Commition : FYC)
2. โบนัสสำหรับเบี้ยประกันภัยรายปี (Agency Product Bonus : APB) 10% ของค่าบำเหน็จปีแรกสำหรับรายที่จ่ายเบี้ยประกันแบบรายปี (ปีแรกเท่านั้น)
3. เงินโบนัสพิเศษสำหรับตัวแทน (ขายประกันชีวิตสัญญาหลักและสัญญาเพิ่มเติม)
 - 3.1 โบนัสพิเศษจากผลผลิต (BONUS1) รายสามัญ/กลุ่ม/ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1

เงินโบนัสพิเศษจากการขายประกันชีวิต

ในสัญญาหลักของตัวแทน

ค่าบำเหน็จปีแรก รายไตรมาส (บาท)	อัตราเงินโบนัสพิเศษ (ร้อยละ)	ค่าบำเหน็จปีแรก รายปี (บาท)	อัตราเงินโบนัสพิเศษ (ร้อยละ)
0-7,499.99	0.0	0-29,999.99	0.0
7,500-14,999.99	5.0	30,000-59,999.99	5.0
15,000-24,999.99	7.5	60,000-99,999.99	7.5
25,000-37,499.99	10.0	100,000-149,999.99	10.0
37,500-49,999.99	12.5	150,000-199,999.99	12.5
50,000-74,999.99	15.0	200,000-299,999.99	15.0
75,000-99,999.99	20.0	300,000-399,999.99	20.0
100,000 ขึ้นไป	25.0	400,000 ขึ้นไป	25.0

- 3.2 โบนัสพิเศษจากผลผลิต (BONUS2) ขายสัญญาเพิ่มเติม/ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2
เงินโบนัสพิเศษจากการขายประกันชีวิตใน
สัญญาเพิ่มเติมของตัวแทน

ค่าบำเหน็จปีแรก รายไตรมาส (บาท)	อัตราเงินโบนัสพิเศษ (ร้อยละ)	ค่าบำเหน็จปีแรก รายปี (บาท)	อัตราเงินโบนัสพิเศษ (ร้อยละ)
0-2,249.99	0.0	0-8,999.99	0.0
2,500-14,999.99	5.0	9,000-17,999.99	5.0
4,500-7,499.99	7.5	18,000-29,999.99	7.5
7,500-11,249.99	10.0	30,000-44,999.99	10.0
11,250-14,999.99	12.5	45,000-59,999.99	12.5
15,000-21,499.99	15.0	60,000-89,999.99	15.0
22,500-29,999.99	20.0	90,000-119,999.99	20.0
30,000 ขึ้นไป	25.0	120,000 ขึ้นไป	25.0

4. เงินโบนัสพิเศษสำหรับตัวแทนใหม่

ภายใน 3 เดือนแรกหลังมีสัญญาตัวแทน

- 3 ราย (รายสามัญประกันชีวิตไม่ซ้ำรายบุคคล) + FYC 15,000 = 4,000 บาท ใน
เดือนที่ 4-6 หลังจากมีสัญญาตัวแทน

- 5 ราย (รายสามัญประกันชีวิตไม่ซ้ำรายบุคคล) + FYC 20,000 = 6,000 บาท
ประกันอุบัติเหตุ (Personal Accident : PA) 2 ราย (ไม่ซ้ำรายประกันชีวิต) = Life 1 ราย

5. ผลประโยชน์จากอาชีพ (Carrier Benefit : CB)

5.1 สำหรับตัวแทนมืออาชีพและตัวแทนชั้นยอด (ตารางที่ 2.3)

ตารางที่ 2.3
ผลประโยชน์ของตัวแทนที่ได้รับจากอัตราความยั่งยืน
ของกรมธรรม์ในระยะเวลา 19 เดือน

อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์ ในระยะเวลา 19 เดือน (ร้อยละ)	ผลประโยชน์ที่ได้รับ	
	ตัวแทนมืออาชีพ (ร้อยละ)	ตัวแทนชั้นยอด (ร้อยละ)
0-74.99	0	0
75-79.99	30	50
80-84.99	60	80
85-89.99	65	85
90-94.99	70	90
95-99.99	75	95
100	80	100

หมายเหตุ: ต้องมีจำนวนรายประกันชีวิตอย่างน้อย 1 ราย หรือประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลอย่างน้อย 2 รายต่อเดือน เป็นระยะเวลา 9 เดือนในรอบปีบัญชี

5.2 ผลประโยชน์จากอาชีพจะจ่ายจากยอด Renew Year Commition (RYC) ปีที่ 2-6 และค่าบริการ (Service Fee) ปีที่ 7-10

6. สวัสดิการประกันชีวิตและสุขภาพหมู่ สำหรับตัวแทนมืออาชีพและตัวแทนชั้นยอด

ตัวแทนมืออาชีพ (ค่าบำเหน็จปีแรก 100,000) แผน 1

ตัวแทนชั้นยอด (ค่าบำเหน็จปีแรก 200,000) แผน 2

ซึ่งทั้ง 2 แผน จะได้รับความคุ้มครองชีวิตและอุบัติเหตุ (Accidental Death & Dismemberment : ADD) ดังนี้ (ตารางที่ 2.4)

ตารางที่ 2.4
ผลประโยชน์ของตัวแทนที่ได้รับในด้านสวัสดิการ
ประกันชีวิตและสุขภาพหมู่

ผลประโยชน์ที่ได้รับ (ประกันสุขภาพ-ผู้ป่วยใน)	แผน 1	แผน 2
ก. ค่าห้อง ค่าอาหารและบริการพยาบาลประจำวันในโรงพยาบาลต่อวัน (สูงสุด 31 วัน)	1,000	1,500
ค่าห้องผู้ป่วยหนัก (ICU สูงสุด 7 วัน)	2,000	3,000
ข. ค่ารักษาพยาบาลอื่นๆ ต่อการบาดเจ็บ หรือการเจ็บป่วยแต่ละครั้ง (ค่าบริการรพพยาบาลต่อโรคสูงสุดต่อครั้งรวมอยู่ในข้อ ข.)	20,000	30,000
ค. ค่าแพทย์ผ่าตัด (แยกประเภทการผ่าตัด)	1,000	1,500
ง. ค่าแพทย์ผ่าตัด (แยกประเภทการผ่าตัด)	30,000	40,000
จ. ค่าเยี่ยมแพทย์ในโรงพยาบาล (1 ครั้งต่อวัน สูงสุด 31 วัน)	800	1,000
ฉ. ค่ารักษาพยาบาลฉุกเฉิน ขณะเป็นผู้ป่วยเนื่องจากอุบัติเหตุ	4,000	5,000
ฉ. ค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในโรงพยาบาล (รวมอยู่ในข้อ ข. หรือ ค. แล้วแต่กรณี)	4,000	5,000

- รับความคุ้มครอง life 2 เท่า ของ FYC (L+G+PA) สูงสุดไม่เกิน 5,000,000 บาท

- รับความคุ้มครอง ADD 0.5 เท่า ของ FYC (L+G+PA) สูงสุดไม่เกิน 1,250,000

บาท นับผลงาน FYC ของผลงาน 12 เดือน ที่ผ่านมา

โดยต้องมีอัตราความยั่งยืนของกรรมวิธีแบบลิ้มร่ำ 19 เดือน (รายปี) ร้อยละ 75 ขึ้นไป และต้องมีจำนวนรายประกันชีวิตอย่างน้อย 1 ราย หรือประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลอย่างน้อย 2 ราย ต่อเดือน เป็นระยะเวลา 9 เดือน ในรอบปีบัญชี

7. ค่าตอบแทนสมทบจะมีให้สำหรับตัวแทนชั้นยอดเท่านั้น (ตารางที่ 2.5)

ตารางที่ 2.5
ค่าตอบแทนสมทบสำหรับตัวแทนชั้นยอด

อายุงาน	ส่วนที่บริษัทสมทบ (ร้อยละ)	อัตราตัวแทนชั้นยอด (ร้อยละของ FYC)
น้อยกว่า 5 ปี	5	5
5 ปี – 9 ปี	6	5
10 ปีขึ้นไป	7	5

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผกาวรรณ แนนอน (2541) ได้ศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูต่อความมั่นคงในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 กลุ่มตัวอย่างคือ ครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่มีผลต่อความมั่นคงในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 คือ ด้านรายได้ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสวัสดิการ และถ้าเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูจำแนกตามตัวแปรต่างๆ โดยใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ผลดังต่อไปนี้ 1) เพศ พบว่าครูชายมีความคิดเห็นต่อความมั่นคงในการทำงานมากกว่าครูหญิง 2) ระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงาน 3) ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ครูที่เป็นครู 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อความมั่นคงมากที่สุด 4) ระดับเงินเดือน พบว่า ครูที่มีเงินเดือน 6,001-8,000 บาท มีความคิดเห็นต่อความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด 5) ขนาดของโรงเรียน พบว่า ครูที่สอนในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความคิดเห็นต่อความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด 6) ตำแหน่ง พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อความมั่นคงในการทำงานมากกว่าครูผู้สอน เพราะโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ ผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการเอง

ประสพ ลิ้มสสรพงษ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความมั่นคง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคง และแนวทางในการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของพนักงานขายรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

คือ พนักงานขายรถยนต์ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้า ซึ่งมีโชว์รูมตั้งอยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างพนักงานขายส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 30-34 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นโสด อายุงานอยู่ระหว่าง 3-5 ปี ประสบการณ์อยู่ระหว่าง 3-5 ปี ได้รับเงินเดือนอยู่ในช่วง 4,001-5,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท พนักงานขายบางส่วนขาดความสนใจในการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการจ้าง

พนักงานขายไม่มีความแน่ใจในความมั่นคงและรู้สึกไม่มีความมั่นคง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานตามความเห็นของพนักงานขายตามลำดับต่อไปนี้คือ รายได้และค่าตอบแทน สวัสดิการในรูปแบบตัวเงิน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งงานและสวัสดิการที่มีใช้ตัวเงิน จากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยรายได้และค่าตอบแทนกับสวัสดิการที่มีใช้ตัวเงินเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงาน ส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินการใดๆ ในกลุ่มที่มีการดำเนินการนั้นเป็นดังลำดับต่อไปนี้ เรียงต่อกันในระดับที่สูงขึ้น หางานในสายงานใหม่ ทำธุรกิจส่วนตัว หาบริษัทใหม่ที่มีความมั่นคงมากกว่า และหางานเสริมทำควบคู่ไปกับการขายรถ บทบาทของผู้บริหารที่พนักงานขายต้องการคือ ขอให้เพิ่มสวัสดิการ รายได้ ลดขั้นตอนและบทลงโทษให้เหมาะสม และจัดรายการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น ส่วนบทบาทของรัฐบาลนั้นขอให้ฟื้นฟูเศรษฐกิจ จัดสวัสดิการที่มีมาตรฐานให้ และออกกฎหมายเงินเดือนขั้นต่ำและการจำกัดอายุรถ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ตัวแทนจำหน่ายควรทบทวนอัตราเงินเดือนให้เป็นที่ไปตามกฎหมาย ปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการดำเนินธุรกิจภายในของตัวแทนจำหน่ายให้เป็นธรรมมากขึ้น เพิ่มสวัสดิการและดำเนินการให้พนักงานขายเกิดความสนใจกับสิทธิและเข้าใจในเรื่องสภาพการจ้างและสวัสดิการ พนักงานขายต้องให้ความสนใจกับสิทธิและหน้าที่ของตนและมีจิตสำนึกในการพิทักษ์รักษาสิทธิประโยชน์ของตน ตลอดจนควรหาแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงอื่นๆ รัฐบาลควรทบทวนนิยามคำว่า “เงินเดือน” ให้เหมาะสมกับสภาพการจ้างจริงและตรวจสอบการปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยเรื่องพนักงานขายรถยนต์ให้มากขึ้นโดยอาจเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น หรือศึกษาเปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่นในพื้นที่เดียวกันและต่างพื้นที่กันจะช่วยให้เห็นภาพโดยรวมชัดเจนมากขึ้น

ปิยฉัตร กุลทัพ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างความมั่นคงทางอาชีพในทัศนะของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนะของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยต่อความมั่นคงทางอาชีพ ทัศนะของพนักงานต่อการวางแผนอาชีพในอนาคต และทัศนะต่อบทบาทของธนาคารในการสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่พนักงาน โดยศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ทั้งสำนักงานใหญ่ สำนักงานเขตธุรกิจ และศูนย์ธุรกิจทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 291 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นโสด มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ตำแหน่งพนักงานระดับ 5 และปฏิบัติงานมาเป็นเวลา 3-4 ปี โดยพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนะต่อความมั่นคงทางอาชีพในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง และให้ความสำคัญกับการจ้างงานจนเกษียณอายุเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ขณะเดียวกันก็มีทัศนะของพนักงานต่อการวางแผนอาชีพในอนาคตในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของแต่ละบุคคลเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การเปลี่ยนระบบงาน และความก้าวหน้าทางอาชีพ สำหรับทัศนะต่อบทบาทของธนาคารในการสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่พนักงานนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดสวัสดิการในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความมั่นคงทางอาชีพของพนักงานธนาคารฯ โดยธนาคารฯ ควรมีนโยบาย โครงสร้างองค์กรและระบบงานที่ชัดเจน และเสริมสร้างความมั่นคงทางอาชีพของพนักงานโดยมีมาตรฐานและเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าทางอาชีพ ค่าตอบแทน และโบนัสที่เสมอภาค ยุติธรรม มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงและเพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ ตลอดจนควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีของสมาชิกภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการสร้างความมั่นคงในองค์กรและสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้กับพนักงาน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าความมั่นคงในการทำงานของพนักงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านรายได้ ด้านเงินออม ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านสวัสดิการในรูปตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงิน และด้านการ

เกษียณอายุ ส่วนแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้และเสริมทักษะเพื่อให้ตัวแทนมีการพัฒนาตนเองและมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจ จะมีสวัสดิการสำหรับตัวแทนในการสร้างหลักประกัน และมีผลตอบแทนที่คุ้มค่าในการสร้างแรงจูงใจให้กับตัวแทน

7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

