

บทคัดย่อ

T159302

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะต่ออาชีพการขายประกันชีวิตของพนักงานขาย
บริษัทมิลเลียมไลฟ์อินชัวร์นส์ มหาชน จำกัด
ชื่อผู้เขียน : นายอนุรัฐ เขาวมาลี
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศักดิ์)
ปีการศึกษา : 2547

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาทักษะต่ออาชีพการขายประกันชีวิตของพนักงานขาย บริษัทมิลเลียมไลฟ์อินชัวร์นส์ มหาชน จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกับทักษะต่ออาชีพของพนักงานขายประกันชีวิตบริษัทมิลเลียมไลฟ์อินชัวร์นส์ มหาชน จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัทมิลเลียมไลฟ์อินชัวร์นส์ มหาชน จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายบริษัทมิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ มหาชน จำกัด สำนักงานใหญ่และสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานตัวแทน และมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประกันชีวิตเป็นส่วนใหญ่
2. พนักงานขายส่วนใหญ่มีทักษะต่ออาชีพในภาพรวมระดับปานกลางด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับสูงด้านงานขายอยู่ในระดับปานกลาง และด้านองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
3. ปัจจัยที่มีผลกับทักษะต่ออาชีพการขายประกันชีวิตของพนักงานขาย บริษัทมิลเลียมไลฟ์ อินชัวร์นส์ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ทำงาน ตำแหน่งงานในอาชีพการขายประกัน ความรู้สินค้าเกี่ยวกับประกันชีวิต ส่วนเพศของพนักงานไม่มีผลกับทักษะต่ออาชีพการขายประกันชีวิต
4. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ของพนักงานขาย คือ ปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลในบริษัท ได้แก่ ผู้บริหาร เพื่อร่วมงาน ปัญหารองลงมาเป็นอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

T159302

1. บริษัทควรมีการประชุมและจัดอบรมพนักงานในหัวข้อเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น การจัดกีฬาสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม
2. ควรมีการปรับปรุงในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน เช่น ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะเพื่อรองรับการบริการให้กับฝ่ายขาย
3. ควรมีการจัดประชาสัมพันธ์ในด้านข่าวสารขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประจำหรือฝ่ายขายเพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างฝ่ายขายและพนักงานประจำ
4. จัดประชุมระหว่างผู้บริหารฝ่ายขายและตัวแทนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อแก้ไขตั้งแต่เริ่มต้น

TE 159302

This study has 3 objectives as follows : 1) To study opinions of assurance selling staffs of Millea life Insurance (Public) Co.Ltd. toward their occupation. 2) To examine factors affecting opinions toward their occupation. and 3) To find out working problems and obstacles of those assurance selling staffs. Samples of the study were 150 assurance selling staffs in head office and branches in Bangkok. Questionnaire was used for data collecting.

Findings of the study were as follows:

1) Most of assurance selling staffs are females, age not more than 40 years, bachelor's degree, less than 5,000 bath per month, working experience 3 years, middle rank and having knowledge on assurance products.

2) Majority of the samples have opinion toward their occupation at a moderate level. With respect to each aspect of opinion, benefit aspect, selling aspect and organizational aspect were at high middle and low level respectively.

3) Factors significantly affected to their opinion were age, education level, income, work experience, position and knowledge on assurance products. Sex was not significantly affected to their opinion.

4) Main problem in working on their occupation was personal relationship both administrator and other staffs. Minority problem was lack of facilities in office.

Recommendations

1) The company should have a meeting and personnel training to develop good relationship between staffs such as sport and team building.

2) Important facilities such as public telephone should be provided and improved for selling office.

3) Public relations about company information should be improved to well communicate between staffs both Selling office and other groups.

4) Meeting should be gradually set up for manager group selling staffs and assurance agents in order to discuss working problems and resolution.