

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาโท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 20,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารพาณิชย์ 1-5 ปี

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทประกันชีวิตของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยที่จูงใจพนักงานมากที่สุดมี 7 ปัจจัย มี 4 ปัจจัย ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าคอมมิชชั่น) และปัจจัยด้านสวัสดิการพิเศษ (โบนัส) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.00 เท่ากันทุกปัจจัย ส่วนปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด แต่ได้คะแนนเฉลี่ยรองลงมา มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านการยอมรับในผลงานจากผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านเกณฑ์ประเมินผลงานประจำปี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73, 4.60 และ 4.51 คะแนน ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.44, 0.49 และ 0.50 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญหรือเป็นแรงจูงใจในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านความท้าทายของลักษณะงานที่ทำและการยอมรับในผลงานจากเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาปัจจัยที่เป็นเหตุให้พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ถอดต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทประกันชีวิต ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าขายประกันชีวิตเพื่อให้ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น พนักงานไม่ได้รับค่าคอมมิชชั่น รองลงมาคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์มีความท้อถอยในการปฏิบัติงานเนื่องจากการขายประกันชีวิตไม่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งและในการขายประกันชีวิตแก่ลูกค้ามักได้รับการปฏิเสธการขายจากลูกค้าเสมอ รวมถึงการมีเป้าหมาย

ยอดขายประกันชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตรูปแบบใหม่ๆ ให้ขายตลอดเวลา และลูกค้าเก่ายกเลิกหรือไม่ต่ออายุกรมธรรม์ประกันชีวิต

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ทำให้ทราบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นอย่างมาก หากผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานส่งผลต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนพิเศษ (ค่าคอมมิชชั่น) และสวัสดิการของพนักงานมิใช่การปฏิบัติงานขายแล้วได้ผลตอบแทนเพียงการผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ จึงควรมีการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานด้วยการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมรวมถึงการจัดสวัสดิการพิเศษแก่พนักงานที่สามารถขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved