

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รายงานจากกรมการประกันภัย เกี่ยวกับสถิติผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิต ปี 2548 รวมทั้งสิ้น 25 บริษัท พบว่าธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยรับตรงทั้งสิ้น 167,778.699 ล้านบาท เติบโตเพิ่มขึ้น 10.88% เมื่อเทียบกับปี 2547 โดยเบี้ยส่วนใหญ่มาจากการการประกันชีวิตประเภท สามัญมากที่สุดด้วยจำนวน 145,747.244 ล้านบาท ส่วนการประกันประเภทอุตสาหกรรม มีเบี้ย จำนวน 8,448.150 ล้านบาทและการประกันประเภทกลุ่มมีเบี้ยทั้งสิ้น 13,583.305 ล้านบาท ในปีที่ผ่านมาธุรกิจประกันชีวิตมีการจ่ายค่าจ้าง หรือค่าบำเหน็จให้กับตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต รวมทั้งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตไปทั้งสิ้น 30,967.553 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.13% เมื่อเทียบกับปริมาณที่จ่ายไปในปี 2547 โดยเป็นการจ่ายคอมมิชชั่นให้กับผลงานปีต่ออายุมากที่สุด ถึง 11,367.374 ล้านบาท ส่วนคอมมิชชั่นปีแรกจ่ายไป 9,085.033 ล้านบาท (สรุปสถานการณ์ประกันชีวิต ปี 48, 2549: 24) อย่างไรก็ตามในอดีตที่ผ่านมาการจ่ายคอมมิชชั่นตัวแทนในปีแรกจะสูงกว่าปีต่อไป แต่หลังจากที่ภาครัฐมีนโยบายรณรงค์ในเรื่องของความยั่งยืนกรรมธรรม (Persistency) โดยมีแนวคิดให้บริษัทประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการจ่ายคอมมิชชั่นปีต่อไป เพื่อจูงใจให้ตัวแทนดูแลลูกค้าในระยะยาว เพื่อส่งเสริมการดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลดปัญหาจากการยกเลิกกรรมธรรมของลูกค้า อีกทั้งช่องทางการขายประกันชีวิตผ่านตัวแทนนับเป็นช่องทางจำหน่ายหลักของธุรกิจ มีสัดส่วนมากที่สุดถึง 89.77% ของจำนวนเบี้ยรับรวมทั้งหมด (สถานการณ์ของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทยในช่วงเดือนมกราคมถึงกันยายน, 2548) ขณะที่กรมการประกันภัยเปิดเผยถึงสถิติการย้ายบริษัทของตัวแทนและผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตในช่วงเดือนมกราคม – ตุลาคม 2548 (10 เดือน) ซึ่งปรากฏว่าจากบริษัทประกันชีวิตทั้ง 25 แห่ง มีการย้ายบริษัทรวมกันทั้งสิ้น 3,286 คน ซึ่งบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัท ต้องสูญเสียเงินจำนวนมากในการฝึกอบรมเอกสารต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆอีกมากมาย ต้นทุนของเวลาที่สูญเสียไปให้กับตัวแทนเหล่านั้น อีกทั้งภาพลักษณ์ของบริษัทในสายตาของลูกค้า ที่ไม่มีผู้ดูแลหรือบริการ ซึ่งนับเป็นการสูญเสียที่ไม่อาจประเมินค่าได้ โดยบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด มีสถิติการย้ายบริษัท จำนวน 96 คน (สถิติการย้ายค่ายของตัวแทนประกันชีวิต, 2548 : 24)

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทในเครือของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทประกันชีวิตและสถาบันการเงินชั้นนำ ที่มุ่งเน้นความมั่นคง

และมีความเป็นเลิศในการบริการ โดยมีระบบการจัดจำหน่าย ระบบการจัดการที่มีคุณภาพ และยึดมั่นในจรรยาบรรณ ได้เริ่มดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2494 ปัจจุบันมีสาขาอยู่ทั่วประเทศ โดยมีมาร์เก็ตแชร์ในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2548 อยู่อันดับที่ 4 ด้วยเบี้ยประกันรวม 8,249,850 ล้านบาท ธุรกิจประกันชีวิตจะเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยแต่ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การมีคุณภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตที่มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมา จึงสนใจทำการศึกษายปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต เพื่อจะเป็นแนวทางสำหรับทีมงานในการวางแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเพื่อปรับปรุง หาท่างเสริมสร้างให้เกิดความพอใจ ขจัดความไม่พอใจ และปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้ปริมาณการย้ายบริษัทของผู้บริหารตัวแทนลดน้อยลง อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษายปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและปัญหาในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางในการวางแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาในเรื่องการย้ายบริษัท

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ให้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการภาค ผู้จัดการภาค ผู้จัดการขยายงาน

ผู้อำนวยการภาค หมายถึง ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีโครงสร้างผู้บริหารตัวแทน ภายใต้สังกัด จำนวน 6 คนขึ้นไป ดังนี้ ผู้จัดการภาค 2 คน ผู้จัดการขยายงาน 4 คน

ผู้จัดการภาค หมายถึง หมายถึง ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีโครงสร้าง
ผู้บริหารตัวแทนภายใต้สังกัดจำนวน 4 คนขึ้นไป ดังนี้ ผู้จัดการขายงาน 1 คน ผู้จัดการหน่วย 3 คน

ผู้จัดการขายงาน หมายถึง หมายถึง ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ที่มีโครงสร้าง
ผู้บริหารตัวแทนภายใต้สังกัด จำนวน 2 คนขึ้นไป ดังนี้ ผู้จัดการหน่วย 2 คน

บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด หมายถึง บริษัทซึ่งประกอบธุรกิจหลักประเภท
ประกันชีวิต โดยเริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2494 ในนาม บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด
และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ 23/115-121 รอยัลซิติ์โอเวนิว ซอยศูนย์วิจัย ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร 10310

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved