

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานของธุรกิจมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ความต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจได้แก่ ทุน ทรัพยากร ผู้ประกอบการ และแรงงาน ซึ่งในบรรดาปัจจัย 4 ประการนี้แรงงานเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะธุรกิจต้องอาศัยบุคคลในการวางแผนและดำเนินงานควบคู่กับการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นการจัดคนเข้าทำงานจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการจัดการ คือเป็นการจัดหาบุคคลให้เหมาะสมกับความต้องการของลักษณะงานที่กำหนดไว้

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินซึ่งลูกค้าจะไม่เดินเข้าไปซื้อสินค้าถึงสถานที่ขายเหมือนสินค้าหรือบริการอื่น ๆ กิจกรรมธุรกิจประกันชีวิตจึงจำเป็นต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปทำการเสนอขาย ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ก็คือตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจึงมีหน้าที่ออกไปเผยแพร่ชักชวนให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท ซึ่งบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้นั้นต้องได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต จากกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ โดยคุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตแห่งมาตรา 69 ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มีดังนี้¹

1. บรรลุนิติภาวะ
2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
3. ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือ จิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
4. ไม่เคยต้องโทษจำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยสุจริต เว้นแต่พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
5. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
6. ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลา 3 ปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

¹ สมพิศ เล็กเฟื่องฟู, การขายประกันชีวิต(กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา, 2538), หน้า 241.

นอกจากคุณสมบัติตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหนึ่งในหกของประเทศไทยที่กำหนดให้ต้องมีจรรยาบรรณ ได้แก่ แพทย์ วิศวกร ทนายความ นักบัญชี นักข่าว และตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งการทำผิดจรรยาบรรณมีผลทำให้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ โดยจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต 10 ข้อมีดังนี้²

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกัน บริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ค้ำอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันชีวิต
3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันชีวิต และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยข้อความจริงของผู้ขอเอาประกันชีวิต หรือผู้เอาประกันชีวิตในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันชีวิต หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ประกันชีวิต
5. ไม่เสนอแนะให้ผู้ขอเอาประกันชีวิตทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันชีวิต หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันชีวิต
6. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันชีวิตสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันเสียประโยชน์
7. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต
8. ไม่กล่าวให้ร้ายทั้บถตัวแทนหรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในธุรกิจประกันชีวิต นอกจากมีหน้าที่ที่เสนอและให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบประกัน รายละเอียดเงื่อนไขของกรมธรรม์ และบริษัทแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกหลังการทำประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันอีกด้วย เช่น การเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัท ดังนั้นการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะมาเป็นตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการทำธุรกิจประกันชีวิต สำหรับการสรรหาและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วยนั้น พบว่านอกจากคุณสมบัติตามมาตรา 69 แล้วบริษัทประกันชีวิตไม่ได้มีการกำหนดวิธีการหรือเกณฑ์ใดๆ ให้แก่ผู้บริหารหน่วยในการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่จะมาเป็นตัวแทนประกันชีวิต ดังนั้นผู้บริหารหน่วยจึงมีอิสระในการสรรหาและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้ามาใน

² เรื่องเดียวกัน.การขายประกันชีวิต,หน้า 145-146.

หน่วยงาน และประกอบกับในปัจจุบันบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (บริษัท เอ ไอเอ จำกัด) เป็นหนึ่งในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจนี้ในประเทศไทย และมีส่วนครองตลาดเป็นอันดับหนึ่ง โดยมีพนักงานกว่า 1,300 คนและตัวแทนประกันชีวิตกว่า 35,000 คน โดยในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่มีผู้บริหารหน่วยจำนวน 107 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ หัวหน้าหน่วย ผู้จัดการหน่วย ผู้จัดการภาคและผู้จัดการภาคอาวุโส

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงานของผู้บริหารหน่วยบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงศึกษาปัญหาในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการสรรหาและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตที่เหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับผู้บริหารหน่วยบริษัท เอไอเอ จำกัด และบริษัทประกันชีวิตอื่น รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสรรหาตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วยบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วยบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วยบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงการสรรหา การคัดเลือก และปัญหาในการสรรหาและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตของผู้บริหารหน่วย
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต และแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนาการสรรหาและการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับธุรกิจประกันชีวิตและผู้ที่เกี่ยวข้อง