

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

ธุรกิจประกันภัย เป็นสาขาหนึ่งของการบริการทางการเงิน ซึ่งนับวันจะมีความสำคัญและควบคู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีส่วนสำคัญต่อการระดมเงินออมและระดมทุน เพื่อนำไปพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ซึ่งเห็นได้จากสัดส่วนเบี้ยประกันที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอด ขณะเดียวกันการเปิดเสรีการประกันภัย ในอนาคตอันใกล้นี้ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตของไทย ต้องมีการปรับตัวขนานใหญ่ พร้อมเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงของสาขาบริษัทต่างชาติที่จะเข้ามา ซึ่งมีเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเครือข่ายที่มาก นับเป็นอุปสรรคที่สำคัญของบริษัทประกันชีวิตไทย

เมื่อพิจารณาถึงการบริหารงานภายในองค์กรของธุรกิจประกันชีวิตในสภาพปัจจุบัน ผู้บริหารที่จะหาวิธีการต่างๆที่จะให้ธุรกิจของตนเอง สามารถที่จะแข่งขันกับสถานะที่รุนแรง สิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ จะหาวิธีการที่จะลดต้นทุน ซึ่งนอกจากการลดต้นทุนจะทำได้หลายทาง เช่น การปรับตัวทางด้านผลผลิต ที่จะก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด หรือการปรับทางด้านเทคนิคการผลิต ซึ่งจะช่วยให้อลดต้นทุนการผลิต นอกจากนี้การลดต้นทุนที่สำคัญอีกประการการปรับตัวทางด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานภายในองค์กร หรือ ความมีประสิทธิภาพ X (X-Efficiency) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกตัวที่จะมีผลต่อต้นทุนในการบริหารงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนหลัก 2 ประการ คือ ขั้นตอนที่ 1 ทำการวัดหาค่าความมีประสิทธิภาพทาง X หรือเรียกว่า X-Efficiency จากสมการต้นทุนรวมการผลิต ซึ่งเป็นทฤษฎีองค์กร ที่ที่มองทางแรงจูงใจว่าหน่วยบุคคลเป็นหน่วยพื้นฐานหลักในการวิเคราะห์ ซึ่งการทำงานของบุคคลนั้นถูกกำหนดภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยที่สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ขบวนการจัดการการบริหารภายในองค์กร ที่จะมีส่วนการกระตุ้นการทำงานของผู้บริหารและบุคลากร หรือภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัจจัยทางกฎหมายที่มีส่วนการดำเนินงานบริหารของธุรกิจประกันชีวิต เช่น พ.ร.บ. ประกันภัยที่มีส่วนการควบคุมให้ธุรกิจประกันชีวิต ดำเนินไปด้วยความมั่นคง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะ พ.ร.บ. การลงทุน ที่มีส่วนเอื้ออำนวยในการขยายขอบเขตการ

ลงทุน ของธุรกิจประกันชีวิตได้กว้างขวางขึ้น สร้างผลกำไรได้มากขึ้น ทำให้ผู้บริหารมีแรงจูงใจที่จะจัดสรรการลงทุนให้เกิดประโยชน์ที่สุด

การวัดความมีประสิทธิภาพทาง X จะพิจารณาค่าต้นทุนที่ในส่วนที่ยังอธิบายไม่ได้ด้วยผลผลิต จากฟังก์ชันต้นทุนรวมเข้ามาอธิบาย ในการวัดค่าความมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยประยุกต์แบบจำลองของ Lisa A. Gardner และ Martin F. Grace จากนั้นได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความมีประสิทธิภาพกับตัวแปรต่างๆ โดยได้ดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมกับธุรกิจประกันชีวิตไทย ข้อมูลที่ใช้ มีลักษณะเป็น Pooling Data ประกอบด้วย 12 บริษัท (Crossection Data) และระยะเวลาที่ทำการศึกษาในช่วงปี 2532-2537 (Time Series) รวมทั้งสิ้น 72 ตัวอย่าง การวิเคราะห์เป็นแบบ Panel Data

6.1.1 ผลการศึกษาลักษณะธุรกิจประกันชีวิต

เมื่อพิจารณาธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นธุรกิจที่ประกันความมั่นคง ความเสี่ยงของบุคคลที่จะประกันความเสียหายที่ไม่คาดคิด ให้แก่บุคคลที่ได้รับความเสียหาย ขณะที่ประเภทการดำเนินงานธุรกิจประกันชีวิต แบ่งออกเป็น กรมธรรม์สามัญ ซึ่งกรมธรรม์แบบสามัญเป็นกรมธรรม์ที่เป็นกรมธรรม์ที่มีสัดส่วนมากที่สุด กรมธรรม์อุตสาหกรรม กรมธรรม์กลุ่ม แต่ละแบบสามารถให้เลือกในรายละเอียดชนิดกรมธรรม์ได้ ซึ่งการดำเนินประเภทธุรกิจแบบใดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของธุรกิจ

ขณะที่โครงสร้างองค์กร ได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ ตามสายการบังคับบัญชา แบ่งออกเป็น ฝ่ายผลิต ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับประกันภัย บริการกรมธรรม์ สินไหมทดแทน คณิตศาสตร์ ฝ่ายการตลาด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขายประกันชีวิต ฝ่ายการเงิน ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงิน บัญชี การลงทุน อาจจะมีฝ่ายบริหารบุคคลเพิ่มเติม ทุกฝ่ายมีส่วนสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน การจัดโครงสร้างแบบใด ขึ้นกับ ปัจจัยภายใน เช่น ขนาด ระดับการพัฒนาองค์กร ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กลุ่มลูกค้า รวมทั้งการปรับปรุงต่อปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริหารงานในส่วนที่มีส่วนในการพัฒนาองค์กร อาทิได้แก่ พ.ร.บ.ประกันภัย โดยเฉพาะการลงทุนที่มีส่วนสำคัญเอื้ออำนวยในการลงทุนขององค์กรธุรกิจประกันชีวิตและความ

สามารถของธุรกิจประกันชีวิตในการเลือกการลงทุน ภายใต้เงื่อนไขความมั่นคง สภาพคล่องและผลตอบแทนที่ดี ปัจจัยดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยภายนอก

สำหรับทางด้านปัจจัยภายใน ได้แก่ อัตราส่วนเงินจ่ายตามกรมธรรม์ ที่สะท้อนถึงการดำเนินการจัดการรับประกันภัยต่อลูกค้า ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของบริษัท ที่สามารถจัดการให้ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ลดลงได้ โดยการพิจารณาคัดเลือกกรมธรรม์ที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ควรที่จะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการรับประกันภัยและการติดตามพฤติกรรมของลูกค้าตลอดเป็นระยะๆ หรือการร่วมทุนกับบริษัทประกันชีวิตสาขาต่างประเทศ ที่ได้รับเทคโนโลยีการจัดการซึ่งมีส่วนในการพัฒนาการบริหารให้เกิดความคล่องตัว เกิดความสะดวกในการบริการต่อลูกค้า ดังนั้นสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทสาขาต่างประเทศที่มากขึ้น ย่อมสร้างแรงจูงใจในถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีอย่างจริงจัง ส่วนปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนนายหน้าที่สูงขึ้น เป็นส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้ตัวแทนมีแรงจูงใจในการหาลูกค้าเพิ่มขึ้นและค่าตอบแทนนี้จะมีส่วนดึงดูดให้ได้ตัวแทนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานกับบริษัท ในส่วนเงินกองทุนก็มีส่วนสำคัญที่จะสร้างแรงจูงใจให้เจ้าของมีความรอบคอบในการบริหารงาน โดยจะคัดเลือกผู้บริหารที่มีความสามารถ รวมทั้งการจ่ายผลตอบแทนที่สูงให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนการโฆษณาเป็นกิจกรรมการแสวงหาค่าเช่าของธุรกิจประกันชีวิต ที่สามารถสื่อถึงผู้บริโภคให้รับรู้ข่าวสารและภาพพจน์ที่ดีของบริษัท ซึ่งสร้างความแตกต่างของบริษัทกับคู่แข่งรายอื่นๆ ขณะเดียวกันก็เป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของบริษัท ส่วนในด้านส่วนแบ่งการตลาด สามารถสะท้อนถึงอำนาจทางการตลาด ที่มีส่วนในการลดต้นทุนเฉลี่ยในการจัดการของบริษัท รวมทั้งการดึงดูดให้บุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงานและความสามารถในการรับประกันภัยในวงเงินที่สูง การจัดสรรสวัสดิการและผลตอบแทนที่สูงแก่ผู้บริหารและบุคลากรเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันขนาดองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ย่อมขาดการดูแลบริหารงานได้อย่างทั่วถึง การขาดพิจารณาการคัดเลือกที่มีคุณภาพและขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ส่วนปัจจัยด้านสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิต ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้บริหารนำไปใช้เพื่อตอบสนองต่อความรู้สึกส่วนตัว โดยไม่มีผลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท เป็นต้นทุนของบริษัทที่มากเกินไป ควรที่จะปรับลดลง

6.1.2 ผลการศึกษาการวัดค่าความมีประสิทธิภาพ X และความสัมพันธ์ของความมีประสิทธิภาพ X กับตัวแปรต่างๆ

สำหรับในส่วนที่ 1 ได้ทำการทดสอบการดำเนินการวัดค่าความมีประสิทธิภาพ X ประยุกต์มาจากแบบจำลองของ Lisa A. Gardner และ Martin F. Grace โดยการนำเอาค่าความคลาดเคลื่อนของฟังก์ชันต้นทุนรวม มาทำการวัดดัชนีหาค่าความมีประสิทธิภาพ X โดยความมีประสิทธิภาพ X หาได้จากความแตกต่างระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยที่น้อยที่สุดในปีที่ t กับค่าความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของบริษัทที่ทำการวัดค่าความมีประสิทธิภาพในปีที่ t จากการศึกษาพบว่าบริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดมาก มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูง เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายต่างๆ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายค่าตัวแทนนายหน้า รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและอื่นๆ

สำหรับในส่วนที่ 2 ได้ทำการศึกษาปัจจัยกำหนดความมีประสิทธิภาพ X ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายโฆษณา สิทธิบัตรที่ไม่ก่อให้เกิดการผลิต ส่วนแบ่งการตลาด อัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุน อัตราส่วนเงินจ่ายตามกรรมธรรม์ การร่วมทุน อัตราส่วนค่าตัวแทนนายหน้า อัตราส่วนเงินกองทุน และตัวแปรหุ่นที่แสดงถึง พ.ร.บ.ประกันภัย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความมีประสิทธิภาพกับตัวแปรที่กำหนดขึ้น วิธีการศึกษา เป็นแบบ Panel Data เนื่องจากข้อมูลมีลักษณะเป็น Pooling Data ประกอบด้วย Cross-Section Data และ Time Series

สำหรับปัจจัยที่มีผลและมีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่อความมีประสิทธิภาพ X ประกอบด้วยสัมประสิทธิ์ของค่าใช้จ่ายโฆษณา มีเครื่องหมายตรงกันข้ามกับที่คาดไว้ มีผลเป็นลบกับความมีประสิทธิภาพ X อาจเป็นไปได้ว่า ค่าใช้จ่ายโฆษณา เสมือนเป็นต้นทุนของบริษัท ที่บริษัทต้องจ่ายไปเพื่อกระตุ้นการเข้าสู่ตลาดของบริษัทใหม่ และเป็นการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลของบริษัท ในกรณีเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อลูกค้า เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดต่อสวัสดิการสังคม สำหรับสัมประสิทธิ์ของส่วนแบ่งการตลาด มีผลตรงกันข้ามกับความมีประสิทธิภาพ X มีผลเป็นลบ อาจเนื่องจากการบริหารงานของบริษัทขนาดใหญ่ ย่อมมีต้นทุนเฉลี่ยสูงกว่าบริษัทขนาดเล็ก ประกอบกับการบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ ทำให้ต้นทุนสูงเกินความจำเป็นและการขาดการดูแลควบคุมได้อย่างทั่วถึง ขณะเดียวกันการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดการแย่งชิงตัวกัน โดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร เป็นผลให้ค่าจ้างเงินเดือนสูงกว่าควรที่จะเป็น

ในส่วนอัตราส่วนสินทรัพย์ลงทุนต่อสินทรัพย์รวม ไม่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X สำหรับอัตราส่วนเงินจ่ายตามกรรมธรรม์ มีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความมีประสิทธิภาพ X อย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติ เป็นค่าใช้จ่ายเงินตามกรรมธรรม์เป็นสัดส่วนต่อเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันภัย ตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่ตกลงกันได้ โดยสะท้อนถึงความสามารถของฝ่ายรับประกันภัยในการพิจารณาคัดเลือกลูกค้า ถ้ารายจ่ายกรรมธรรม์ต่ำ รายได้ของบริษัทก็เพิ่มมากขึ้น ผลกำไรสูงขึ้นตาม สำหรับการร่วมทุน ไม่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X แต่มีทิศทางเดียวกับความมีประสิทธิภาพ X ส่วนอัตราส่วนค่าตัวแทนนายหน้าและอัตราส่วนเงินกองทุน ไม่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X สำหรับตัวแปรหุ่นที่แทน พ.ร.บ.ประกันภัย ไม่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ X อาจเป็นไปได้ว่าการปรับปรุงกฎหมาย ไม่มีผลทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานของบริษัทประกันชีวิต ในการช่วยเพิ่มขอบข่ายการลงทุนที่มากขึ้น แต่มีทิศทางเดียวกับความมีประสิทธิภาพ

6.2 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์แบบจำลองของ Gardner และ Grace ที่ทำการศึกษาวัดความมีประสิทธิภาพ ในอุตสาหกรรมประกันชีวิตของสหรัฐฯ มาใช้ งานศึกษาครั้งนี้ มีความแตกต่างจากวิธี ของ Gardner และ Grace คือ ประการแรก ข้อมูลที่ทำการศึกษาของ Gardner และ Grace ได้ใช้ข้อมูลของบริษัทประกันชีวิต จำนวน 561 บริษัท มาเป็นข้อมูลในการทดสอบ ในขณะที่ข้อมูลที่ทำการศึกษา มีเพียง 12 บริษัท ทำให้ตัวอย่างการทดสอบมีน้อย ทำให้ผลการอธิบายค่าความมีประสิทธิภาพ และความสัมพันธ์ของความมีประสิทธิภาพกับตัวแปรที่กำหนดขึ้น ไม่ชัดเจนพอ นั่นคือเมื่อการวิเคราะห์มีลักษณะเป็น Cross-Section Data และ Time Series ข้อมูลตัวอย่างจะมีเพียง 72 ตัวอย่าง ในขณะที่ข้อมูลตัวอย่างของธุรกิจประกันชีวิตของสหรัฐฯ มีตัวอย่างถึง 3,366 ตัวอย่าง ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาน้อยไป เพียง 6 ปี (ปี 2532-ปี 2537) ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสะท้อนถึงสภาพดำเนินการบริหารงานของธุรกิจประกันชีวิตที่แท้จริง

ประการที่ 2 ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ได้เก็บรวบรวมมาจากรายงานธุรกิจประกันชีวิต เป็นข้อมูลของบริษัทที่จะต้องรายงานประจำปีการดำเนินงานของธุรกิจในรอบปีที่ผ่านมา ต่อกรมการประกันภัย ซึ่งอาจไม่ได้สะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริงของบริษัท โดยที่ยังมีข้อมูลบางอย่างที่ไม่สามารถที่จะเปิดเผย ทำให้การวิเคราะห์อาจไม่ได้ผลที่ดีเท่าที่ควร

ประกาศที่ 3 ในการศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพ X (X - Efficiency) เป็นการวัดความมีประสิทธิภาพ X ในด้านคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ที่ทำการศึกษาในธุรกิจประกันชีวิต ทำให้ย่อมมีข้อการผิดพลาดในการศึกษา จึงเป็นเพียงแนวทางที่ให้ผู้สนใจได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมต่อ

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ความมีประสิทธิภาพของธุรกิจประกันชีวิตไทย โดยมองด้านคุณภาพในการบริหารงาน หรือ X-Efficiency อาจไม่ได้สะท้อนถึงต้นทุนที่ต่ำสุดของบริษัท เป็นเพียงค่าความมีประสิทธิภาพในเชิงนามธรรม ที่สะท้อนบอกถึง คุณภาพในการบริหารการจัดการของบริษัทในรอบรายปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพ ทั้งอัตราส่วนรายจ่ายเงินตามกรมธรรม์ ค่าใช้จ่ายโฆษณาและส่วนแบ่งทางการตลาด

6.3.1. เมื่อพิจารณาค่าใช้จ่ายโฆษณา จะเห็นได้ว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อสังคม แต่ก็มีส่วนให้เกิดการถ่ายทอดการรับรู้ ข่าวสารภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัท ดังนั้นสิ่งสำคัญ ธุรกิจประกันชีวิตต้องหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาธุรกิจ โดยต้องสร้างความศรัทธาต่อประชาชน ให้เกิดความน่าเชื่อถือ ภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต เพราะ ธุรกิจประกันชีวิต เป็นธุรกิจภาคบริการ ดังนั้นต้องหันมาเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวก เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาขึ้น การดำเนินขั้นตอนที่รวดเร็วในการจ่ายสินไหมทดแทน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท ถึงแม้จะมีการเปิดเสรีประกันภัย ขณะเดียวกัน รัฐบาลจะต้องเข้ามาควบคุมรับผิดชอบต่อการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน หันมาควบคุมโดยมีกฎหมายที่เคร่งครัดในการจัดการดำเนินการกับบริษัทที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า และดูแลข้อสัญญากรมธรรม์ให้เกิดความเป็นธรรมทั้งผู้เอาประกันภัยและบริษัทรับประกันภัย ขณะเดียวกันเสริมสร้างความรู้ตัวแทน นายหน้าประกัน ที่เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนกับบริษัทรับประกันภัย ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า ให้เกิดความรักในวิชาชีพ มุ่งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการประกันภัยที่มากขึ้น เสริมสร้างจรรยาบรรณของตัวแทนนายหน้า ที่มีความซื่อสัตย์ ทำให้ประชาชน เกิดความศรัทธา ทศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต อีกประการจะเห็นได้ว่าธุรกิจประกันชีวิตโดยส่วนใหญ่ เป็นบริษัทขนาดเล็ก ความสามารถในการรับประกันภัยค่อนข้างต่ำ ส่วนแบ่งการตลาดมักจะตกกับบริษัทขนาดใหญ่ ดัง

นั้น รัฐบาลควรที่จะเพิ่มความสามารถในการรับประกันภัยที่มากขึ้น โดยการเพิ่มเงินกองทุนในวงเงินที่สูงขึ้น รวมทั้งบริษัทขนาดเล็ก ควรที่จะมีการรวมตัวกันเป็นบริษัทเดียวกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรับประกันภัย และสามารถที่จะแข่งขันกับบริษัทสาขาต่างประเทศได้ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชน เกิดความเชื่อถือและความมั่นคงต่อบริษัท

6.3.2 จากผลการศึกษาย่อตราส่วนรายจ่ายเงินตามกรรมธรรม์ ที่มีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความมีประสิทธิภาพ X โดยแสดงถึงความสามารถในการรับประกันภัยของบริษัท ดังนั้นเมื่อจะมีการเปิดเสรีประกันภัยขึ้น บริษัทจะต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีไม่เพียงพอ ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อม โดยการจัดอบรมให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ของบุคลากรให้มากขึ้น รัฐบาลจะต้องเข้ามาเสริมสร้างความรู้ในวิชาการประกันภัยต่างๆ มีการจัดอบรมให้ข้าราชการได้รับความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานประกันภัยแขนงต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ อย่างดี และการอำนวยความสะดวกเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย

อย่างไรก็ตามรัฐบาลควรจะต้องมาเน้นการปรับปรุง กฎหมาย ข้อระเบียบบังคับ ที่เอื้ออำนวย ต่อการขยายตัวของบริษัทประกันชีวิต ให้มีความเหมาะสมไม่เคร่งครัดจนเกินไป โดยการปรับปรุงกฎหมาย ต้องมีความชัดเจน สมบูรณ์ และสอดคล้องให้เป็นแนวปฏิบัติที่เข้าใจง่าย เกิดความคล่องตัวในการลงทุน การกำกับดูแล ให้บริษัทประกันชีวิตมีความมั่นคง ในฐานะการเงิน และการดำรงสภาพคล่อง เงินกองทุน ตามกฎหมายข้อบังคับ ซึ่งอาจเป็นแรงกระตุ้นที่มากขึ้นที่ทำให้ผู้บริหารหันมาให้ความสนใจในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตอย่างจริงจัง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย