

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นให้บริการด้านความคุ้มครองชีวิตแก่ผู้เอาประกันภัย ช่วยบรรเทาภาระที่มีต่อครอบครัว เมื่อผู้เอาประกันได้รับภัย การเก็บสะสมเงินจำนวนหนึ่งไว้ใช้ยามจำเป็นในรูปของเงินออม ซึ่งเป็นทางออกที่ดี และเป็นความอุ่นใจที่ประชาชนเตรียมพร้อมไว้สำหรับตนเองและครอบครัว เพื่อเป็นหลักประกันในยามฉุกเฉิน หรือกรณีต้องออกจากงานเมื่อครบเกษียณอายุ หรือแม้แต่ความสูญเสียอื่นใดที่เกิดแก่ร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน เงินจำนวนนี้สามารถช่วยพุงฐานะให้แก่ครอบครัวได้ การสร้างหลักประกันเหล่านี้ ได้มีการคิดค้นพัฒนารูปแบบและเงื่อนไขต่างๆ จนสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้เสมือนหนึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ซึ่งทุกคนไม่ควรมองข้าม นั่นก็คือ “การประกันชีวิต”

การประกันชีวิต คือ ปัจจัยซึ่งทำให้บุคคลเกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิตของตน และมั่นใจในครอบครัวว่าแม้ในยามประสบเคราะห์กรรม ก็จะมีผู้อื่นยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือ ทำให้บุคคลดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก แน่นนอนที่สุดปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อไปยังสังคมและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศชาติ ปัจจุบันประชาชนเริ่มมีความนิยมในการทำประกันมากขึ้น ส่งผลให้มีอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ทั้งในลักษณะที่เป็นอาชีพหลัก และอาชีพเสริม เนื่องจากอาชีพนี้ให้ผลประโยชน์อย่างมาก เพราะเป็นรายได้ที่ไม่มีเพดานจำกัด มีความมั่นคง และมีโอกาสที่จะก้าวสู่การเป็นผู้บริหารได้ เป็นอาชีพอิสระ ไม่เสี่ยงต่อการขาดทุนเหมือนการประกอบธุรกิจอื่นๆ และมีรางวัลพิเศษอื่นเพิ่มขึ้นจากการทำงาน จึงเห็นได้ว่า การประกันชีวิตนั้นเอื้อประโยชน์ให้ทั้งผู้เอาประกัน และผู้ขายประกัน แต่ปัญหาหนึ่ง ที่ทำให้ผู้เอาประกันไม่ได้รับผลประโยชน์เต็มที่ เนื่องมาจากตัวแทนประกันชีวิตไม่ประสบความสำเร็จ และต้องออกจากอาชีพนี้ จึงมีผลเสียหายต่อเนื่องมากมายกับผู้เอาประกัน เช่น ไม่มีตัวแทนบริการ หรือบางครั้งเบี้ยประกันที่จ่ายผ่านตัวแทนไม่ถึงบริษัท ทำให้กรมธรรม์ ขาดอายุ และมีผลเสียอื่นๆ ตามมา การที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในบรรยากาศที่สร้างสรรค์ มีความร่วมมือร่วมใจ มีความปรารถนาดี ใส่ใจซึ่งกันและกัน และบรรยากาศที่เอื้อให้คนได้พัฒนา และก้าวหน้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องหันมาสนใจ เพราะสิ่งเหล่านี้คือ ความสำเร็จที่ยั่งยืนและแท้จริง และเมื่อพนักงาน

ทำงานด้วยความสุขกายและสบายใจ ก็ส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความรักองค์กร

แรงจูงใจการทำงานนั้น เป็นแรงผลักดันที่สำคัญในองค์กรด้วยเช่นกัน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีแรงจูงใจ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น แต่การที่จะสร้างสิ่งจูงใจนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของพนักงาน เพราะพนักงานแต่ละคนก็มีความต้องการ ที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรพยายามเข้าหาพนักงาน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของพนักงาน และทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น การดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างใกล้ชิดจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร เรื่องของค่าตอบแทนเป็นส่วนสำคัญของการจูงใจพนักงาน โดยต้องสามารถกำหนดค่าตอบแทนที่สอดคล้อง กับความทุ่มเท และความพยายามในการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่มีให้กับองค์กร ถ้าพนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนไม่เหมาะสม กับการทุ่มเททำงานจะทำให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน

บริษัท อูยูชอลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิต และมีการเจริญเติบโตขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรเดินหน้าไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงมุ่งส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการทำงานให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ยกระดับมาตรฐานการทำงาน ตลอดจนสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ที่เน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้บุคลากรพร้อมเสมอที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีเยี่ยม สร้างความประทับใจ โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มทักษะ ปลูกฝังจริยธรรม การให้บริการลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านการวางแผนการเงินอย่างมืออาชีพ เพราะบริษัทถือว่า ความสำเร็จของบริษัทที่เกิดขึ้นล้วนแต่เป็นผลมาจากการทุ่มเทแรงกายแรงใจของชาวอูยูชอลิอันซ์ ซี.พี. ทุกคน การที่บริษัทได้รับรางวัลต่างๆ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทุกคน ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงถาวร

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาค้นคว้าถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพของตัวแทนให้ เป็นตัวแทนมืออาชีพ อันส่งผลต่อความสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิต ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลดาหลวง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

แรงจูงใจที่มีส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลดาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน เลือکเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) แบ่งออกเป็น

2.1.1 สถานภาพของตัวแทน ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.1.6 ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันชีวิต

2.1.1.7 ตำแหน่งงาน

2.1.2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ประกอบด้วย

- 2.1.2.1 นโยบายการบริหารงานของบริษัท
- 2.1.2.2 สภาพการทำงาน
- 2.1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.1.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้า
- 2.1.2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

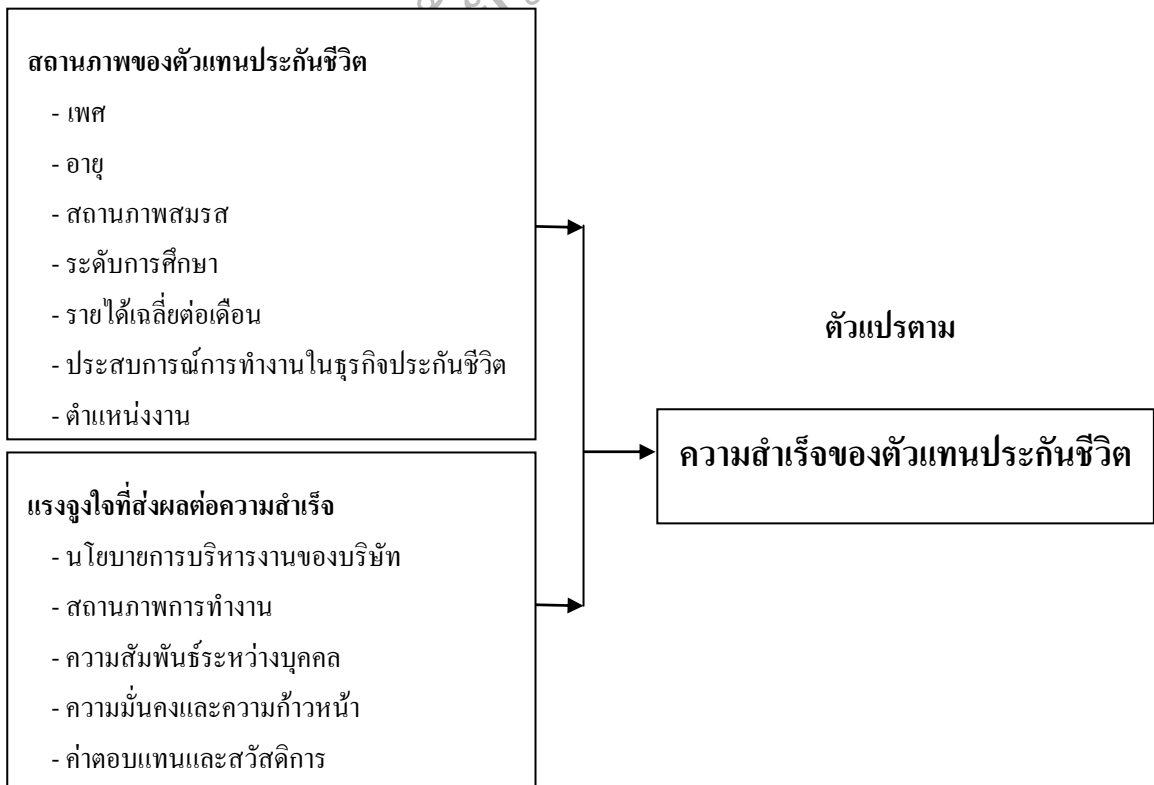
3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง เดือน สิงหาคม พ.ศ.2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ประยุกต์ แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของ สมใจ ลักษณะ (2549) และของ จุรีพร สุขแสง (2549) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตัวแทนประกันชีวิต (Insurance agent) หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิต ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กระทรวงการคลัง และผู้รับประกัน (บริษัท) มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมีบทบาทในการเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการประกันชีวิตแก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นการชักชวนให้บุคคลทำประกันชีวิตกับบริษัท และหน่วยงาน ที่ตนสังกัดอยู่

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงเสริม ที่ทำให้ตัวแทนมีความเต็มใจและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ในที่นี้มุ่งที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท หมายถึง แผนการบริหารงานของบริษัท สายการบังคับบัญชา ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร และภาพพจน์ชื่อเสียงของบริษัท เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนแรงจูงใจอันส่งผลต่อความสำเร็จ

2. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ การจัดหาและให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขณะปฏิบัติงานที่สำนักงาน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การมีสัมพันธภาพ บุคลิกภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ทีมงาน และลูกค้าผู้ขอเอาประกันชีวิต รวมถึงความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือของตนเอง อันส่งผลดีต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต

4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การที่ตัวแทนมีความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต การมีโอกาสเข้าร่วม ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษานในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนที่เหมาะสม มีการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้า และมีสวัสดิการที่ดีมีความมั่นคง อันส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้บริหารตัวแทน (Agent Leader) หมายถึง บุคคลที่บริษัทแต่งตั้งให้เป็นผู้ควบคุม กำกับดูแลการทำงานของตัวแทนในหน่วยงานของตนเอง โดยจะได้รับผลประโยชน์จากบริษัท ซึ่งคำนวณจากผลงานของทีมงานที่รับผิดชอบดูแล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ทราบถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต
2. เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อเป็นข้อมูลที่บริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซี.พี.ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน พหลุตาหลวง จังหวัดชลบุรี นำไปเป็นแนวทางในการกำหนดและพัฒนาการทำงานของตัวแทนให้มีคุณภาพ อันส่งผลดีให้กับบริษัท และผู้เอาประกันภัย
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี