

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของ  
บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชาว์รันส์ จำกัด(เอไอเอ)  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายปราโมทย์ ศรีวิถักษณ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์อรพิน สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ การบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของ  
บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชาว์รันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”  
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกัน  
อินเตอร์เนชั่นแนลเอสชาว์รันส์ จำกัด(เอ ไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในการบริหารทีมงาน  
ให้ประสบผลสำเร็จและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทีมงาน

การศึกษาได้ใช้วิธีการตอบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารหน่วยตัวแทน  
ประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 54 คน ในหลักการของการ  
อำนวยการที่สำคัญ 3 ประการ คือ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ คือ ผู้นำที่เป็น  
ผู้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กรและนำทีมงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งยังเป็นผู้นำที่ทำเป็น  
แบบอย่างและมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีคุณธรรมและมีวิสัยทัศน์ หน้าที่ของ  
ผู้บริหารหน่วยตัวแทนเอไอเอ คือ การชักชวนคนเป็นตัวแทนฯ การอบรมให้ความรู้ การจูงใจและ  
การติดตามดูแล ส่วนหลักการหรือแบบของความเป็นผู้นำที่ผู้บริหารหน่วยตัวแทนฯ ใช้คือทฤษฎี  
ตามวงจรชีวิต ซึ่งยึดหลักว่าพฤติกรรมหรือการใช้หลักการบริหารของผู้นำควรเปลี่ยนแปลงตาม  
ความพร้อมของตัวแทนฯ ซึ่งความพร้อมของตัวแทนฯเกิดจาก สองปัจจัยคือ ปัจจัยความสามารถ  
และปัจจัยความเต็มใจ ทำให้เกิดตัวแทนฯ ตามความพร้อมในสี่ระยะดังนี้ (1) ตัวแทนใหม่ผู้บริหารฯ  
จะใช้หลักการบริหารแบบการบอกกล่าว (2) ตัวแทนขาดทักษะ ผู้บริหารฯจะใช้หลักการบริหาร  
แบบการใช้งาน (3) ตัวแทนขาดความเต็มใจ ผู้บริหารฯจะใช้หลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วม

และ(4) ตัวแทนมีทักษะและมีความเต็มใจ ผู้บริหารจะใช้หลักการบริหารแบบมอบหมายงาน ส่วนปัญหาในการบริหารทีมงานเอไอเอ ที่พบมากที่สุดคือปัญหาความพร้อมในการเรียนรู้ต่างกัน เนื่องมาจากระดับการศึกษาของตัวแทนๆที่ต่างกัน

การติดต่อสื่อสารที่ใช้มากของผู้บริหารหน่วยตัวแทนเอไอเอ คือ การประชุมกลุ่มย่อย การพูดคุยส่วนตัวและการคุยทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางที่มีการโต้ตอบ ชักถามได้ ให้ประสิทธิภาพสูงในการติดต่อสื่อสาร ส่วนปัญหาการติดต่อสื่อสารคือการละเลยต่อข่าวสารของตัวแทนๆเนื่องจากข่าวสารทางการประกันชีวิตมีมากและบางข่าวสารยังไม่ได้ใช้ประโยชน์ในทันที

การจูงใจ พบว่า ปัจจัยนามัยที่สำคัญของการบริหารหน่วยตัวแทนเอไอเอคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำทีมและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยจูงใจที่สำคัญคือ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งใช้วิธีการตั้งเป้าหมายแล้วกระตุ้นให้บททวนติดตามเป้าหมายตลอดเวลา เป้าหมายที่มักนำมาใช้และเกิดผลเสมอ คือ คุณวุฒิการแข่งขันเพื่อเดินทางไปสัมมนาต่างประเทศ โดยการตั้งเป้าหมายต้องใช้หลักของการตั้งเป้าหมายที่ดี คือ ต้องมีความเฉพาะเจาะจง กำหนดจำนวนและเวลาที่แน่นอน มีความยากที่ท้าทายและเป็นที่ยอมรับทั้งผู้บริหารและตัวแทนๆ นอกจากนี้ต้องมีการแข่งขันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเร็วขึ้นและต้องมีการประเมินทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นๆแล้ว ส่วนปัญหาในการจูงใจทีมงาน คือ ความทะเยอทะยานของตัวแทนๆ มีน้อยและการขาดระเบียบวินัยในการทำงานของตัวแทนๆ

Independent Study Title : The Team Management of American International Assurance  
(AIA) Agents' Supervisors in Amphoe Muang ,Changwat  
Chiang Mai

Author : Mr. Pramote Sriwiluck

M.B.A. : Business Administration

Examining Committee :

Lecturer Orapin Santidhirakul	Chairman
Assistant Professor Orachorn Maneesonk	Member
Lecturer Dr. Nittaya Jariangprasert	Member

### ABSTRACT

The independent study of "The Team Management of American International Assurance (AIA) Agents' Supervisors in Amphoe Muang ,Changwat Chiang Mai " aims to study the directing of American International Assurance (AIA) Agents' Supervisors in Amphoe Muang ,Changwat Chiang Mai for successful management of the teams and to identify any problems or barriers in practice of AIA's team management.

In this study, the data was collected using questionnaires form fifty-four agents' supervisors at the AIA in Amphoe Muang ,Changwat Chiang Mai concerning the three principles of Directing ; Leadership , Communication and Motivation.

The study found that leadership style of AIA agents' supervisors is the leader who sets the obvious goal of organization and leads the teamwork to achieve the goal. Moreover, this type of leader is a typical leader and has important characteristics; that is honesty, justice, virtue, and vision. The duties of AIA agents' supervisor are recruiting prospected agents, training, motivating and supervise the agents. The principle or the method of team management that the AIA agents' supervisors implement is The Life Cycle Theory of Leadership. According to this theory, behavior of leader should change with readiness of the agent which comes from two factors; ability factor and willingness. These factors lead to each type of agents in 4 stages. (1) new agent whose supervisor uses telling principle, (2) unskillful agent whose supervisor uses selling principle, (3) unwillingness agent whose supervisor uses participating principle and (4) skillful with willingness agent whose

supervisor uses delegating principle. The problems of management that AIA teamwork mostly faces is the difference in learning ability due to the different education level or background.

The communication that AIA agents' supervisors often rely on are group meeting, private talk and telephone conversation. These media are two-ways communication methods which have high communication efficiency. The problems of communication in the AIA teams is ignoring the message delivered because there are a lot of assurance news and some cannot be used immediately.

For the motivation, the important hygiene factors of AIA agents' management are good relationship with supervisor and agents in the team. The important motivating factor is accomplishment of the goal. The method is to set the goal and motivate the agents to follow up its success. The goal that is mostly used and accomplished is competition to go abroad for seminar. The good goal must have specific definition, amount and time to accomplish, not too difficult to challenge and be acceptable by the supervisors and the agents. Furthermore, there must be the competition to accomplish the goal quickly and must have the evaluation after the activities in order to reach that goal. The problems of motivating teamwork are less ambition and the lack of work discipline of the agents.