

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันนี้การดำเนินธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยมีมากมายหลายบริษัทและแต่ละบริษัทก็พยายามที่จะใช้กลยุทธ์ที่มี เพื่อครองส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด โดยการนำเสนอการขายแบบระบบขายตรงผ่านคนขายที่เรียกว่า ตัวแทนประกันชีวิต

จากที่ผ่านมามีพบว่าธุรกิจประกันชีวิตเจริญเติบโตในช่วง 5 ปีหลัง นับจากปี พ.ศ. 2534 มีการเติบโตขึ้นปีละประมาณ 35 %¹ และปฏิเสธไม่ได้ว่าการเติบโตอย่างรวดเร็วนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากปัจจัยสำคัญ คือ การมีทีมงานขายหรือทีมงานตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพมีความสามารถ ทำให้ธุรกิจประเภทนี้เติบโตอย่างรวดเร็ว

หลักการและเหตุผล

การบริหารธุรกิจประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จได้นั้น การบริหารทีมงานขายมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้บริหารหน่วยงานและการบริหารทีมงานตัวแทนโดยลักษณะทั่ว ๆ ไปแล้ว การบริหารทีมงานมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสารและการจูงใจ²

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีผู้ประกอบการสนใจที่จะเข้ามาดำเนินการอย่างมาก ประกอบกับนโยบายเปิดเสรีธุรกิจประกันชีวิตของรัฐบาล ทำให้ธุรกิจมีความตื่นตัวยิ่งขึ้นไปอีก บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตมีจำนวนทั้งสิ้น 13 บริษัท โดยเป็นบริษัทที่ดำเนินการโดยคนไทย 12 บริษัท และบริษัทสาขาต่างประเทศ 1 บริษัท จากผลการดำเนินการรวมที่ผ่านมามีทั้งสิ้น 13 บริษัท บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด หรือบริษัท เอไอเอ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาต่างประเทศ สามารถครองส่วนแบ่งตลาดเป็นอันดับหนึ่ง มาโดยตลอดและในปี 2538 บริษัท เอไอเอ จำกัด ครองส่วนแบ่งตลาดถึงร้อยละ 58.17 ของเบี้ยประกันรวมประเภทสามัญ และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 49.91 ของเบี้ยของเบี้ยประกันรวมทุกประเภท³ ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทของ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด นี้ปัจจัยที่สำคัญ คือ

¹ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ :วารสารการประกันภัย เล่มที่ 2/1996 ; ฉบับที่ 82 เม.ย-มิ.ย.. 39 หน้า 28

² รศ. สมยศ นาวิกโร : การบริหารธุรกิจ ; กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ 2530 หน้า 120

³ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ :วารสารการประกันภัย เล่มที่ 1/1996 ; ฉบับที่ 81 ม.ค.-มี.ค. 39 หน้า 71

ทีมงานขายและก็เป็นผลมาจากการที่มีผู้บริหารหรือผู้นำทีม ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนในการช่วยให้ทีมงานประสบความสำเร็จในการขาย

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีความเจริญเป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพฯ มีจำนวนประชากรเฉพาะเขตอำเภอเมืองจำนวน 252,222 คน จากประชากรทั้งจังหวัด 1,564,438 คน (16.12%) โดยบริษัทเอไอเอ จำกัด ครอบส่วนแบ่งทางการตลาดถึง 62.23 %⁴ และการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 40 % สืบเนื่องมาจากการขยายตัวของหน่วยตัวแทนประกันชีวิตและการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยฯ ดังนั้นการดำเนินธุรกิจในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ของบริษัทเอไอเอ จำกัด จึงขยายตัวเกิดขึ้นในลักษณะ ของสำนักงานตัวแทนที่ขยายตัวได้อย่างรวดเร็วและในปัจจุบันมีจำนวนทีมงานทั้งหมด จำนวน 91 ทีมงานและมีทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการผลิตผลงานเบี้ยประกันนำส่ง ได้ตามเป้าหมายของบริษัทฯ 54 ทีมงาน หรือ 59.34 %ของทีมงานทั้งหมด

ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ ผู้ศึกษามุ่งประเด็นศึกษาในเรื่องการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต โดยศึกษาจากผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทเอไอเอ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งโดยถือว่าเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิตอย่างสูงเพื่อเป็นแนวทางการบริหารทีมงานขายให้ประสบผลสำเร็จ และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทีมงานของธุรกิจประกันชีวิต รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การบริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัทเอไอเอ จำกัด และบริษัทประกันชีวิตอื่น รวมทั้ง ผู้สนใจทั่วไป

ประวัติความเป็นมาของการดำเนินธุรกิจ เอไอเอ ในจังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจประกันชีวิตเริ่มเข้ามาในประเทศไทยเท่าที่หลักฐานปรากฏ คือ บริษัทเกรท อีสเทอร์นไลฟ์ แอสซัวร์นส์ ลิมิเต็ด คัมปานี ลิมิเต็ด (Great Eastern Life Assurance Company limited) ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตบริษัทแรกที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย โดยเริ่มดำเนินกิจการเมื่อ 31 พฤษภาคม 2473⁶

⁴ สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี , ข้อมูลสถิติที่สำคัญ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2540

⁵ เอกสารเผยแพร่ บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด พ.ศ.2536

⁶ พิสิษฐ์ ศุภะวณิช,ประวัติการประกันชีวิตในประเทศไทย.หนังสือครบรอบ18ปี กรมการประกันภัย,2540 ,หน้า

สำหรับบริษัท เอไอเอ หรือชื่อเต็มว่า บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์จำกัด (American International Assurance Co.,Ltd.) ได้ก่อตั้งขึ้น ณ. เชียงไฮ้ปี พ.ศ. 2474 โดยกลุ่มบุคคลที่นำโดย มร ซี.วี. สตาร์ (Cornelius Vander Starr) ชาวอเมริกันซึ่งเดินทางมาทำธุรกิจ ณ. เมืองเชียงไฮ้เท่านั้น โดยครั้งแรกให้ชื่อว่า บริษัท อินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (International Assurance Company) หรือ ชื่อย่อว่า อินแทสโก (INTASCO)

บริษัทเอไอเอ จำกัด เปิดดำเนินการในประเทศไทยเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2481 ในฐานะตัวแทนทั่วไปของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด โดยเป็น 1 ใน 5 บริษัทต่างประเทศที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย และเป็นสาขาที่ 4 ของ บริษัทเอไอเอ จำกัด รองลงมาจาก มาเลเซีย ฮองกงและเชียงไฮ้

ในปี พ.ศ. 2484 ได้เกิดสงครามหาเอเชียบูรพาหรือสงครามโลกครั้งที่ 2 ทำให้เกิดความสูญเสียในชีวิตทรัพย์สินที่ไม่อาจประเมินค่าได้ พร้อมกับการชะงักงันในการประกอบอาชีพของประชาชนและการดำเนินธุรกิจบริษัทต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อธุรกิจประกันภัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทต่างชาติรัฐบาลในขณะนั้นได้ออกกฎหมายควบคุมทรัพย์สินซึ่งถือว่าเป็นของชนชาติศัตรู เช่นกิจการที่จดทะเบียนในประเทศ สหรัฐ อังกฤษ แคนาดา สิงคโปร์ ฮองกง บริษัท เอไอเอ จำกัด ก็เช่นเดียวกับตัวแทนของบริษัทอื่นๆ ฉะนั้น เมื่อสงครามยุติลงในปี พ.ศ. 2488 บริษัท เอไอเอ จำกัด ได้กลับเข้ามาดำเนินการอีกครั้ง โดยตั้งสำนักงานอยู่ที่ ตึก ยิบอินซอย ถนนมหาพฤฒาราม พร้อมๆ กับให้บริการแก่ผู้ถือกรมธรรม์ครั้งสมัยสงคราม โดยเป็นไปตามเงื่อนไขของสัญญาทุกประการ คือถ้ากรมธรรม์หมดอายุก็จ่ายเงิน คายก็จ่ายเงิน หรือใครจะให้ความคุ้มครองต่อก็รับเบี้ยประกันพร้อมให้บริการและผลประโยชน์ตามสัญญา

ในปี พ.ศ. 2494 บริษัทได้ย้ายสถานที่ ไปอยู่ชั้น 3 ตึกมานิดา ตรงข้ามไปรษณีย์กลาง ถนนเจริญกรุงพร้อมกับได้ยกฐานะขึ้นเป็นสาขาประเทศไทย เนื่องจากกิจการขยายตัว และเป็นเพียงบริษัทสาขาต่างประเทศบริษัทเดียวที่ดำเนินการมาตราครบเท่าทุกวันนี้ ต่อมาในปี 2496 ก็ได้ย้ายสำนักงานไปอยู่ชั้น 3 ของตึกโทริเช่น ถนนสุริวงส์ และในปี 2509 บริษัทก็ได้ก่อสร้างและทำพิธีเปิดเป็นอาคารเอไอเอ แห่งใหม่ขึ้น ณ. มุมถนนสุริวงส์ กับ เคโซ ซึ่งเป็นอาคารถาวร สูง 11 ชั้น มูลค่า 30 ล้านบาท ในนามอาคารเอไอเอ บิลดิ้ง (AIB) และในปี 2529 บริษัทก็ได้สร้างอาคารใหม่อีกหนึ่งหลังสูง 20 ชั้น มูลค่ากว่า 400 ล้านบาท ขึ้นในบริเวณเดียวกัน ในนาม อาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชันแนลทาวเวอร์ (AIT) เพื่อรองรับการขยายตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

เนื่องจาก เอไอเอ เป็นบริษัท สาขาต่างประเทศ ซึ่งตามข้อกำหนดในการขอจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ปี พ.ศ. 2472 ห้ามบริษัทต่างประเทศที่เป็นบริษัทสาขา ตั้งสาขาในประเทศไทยอีก

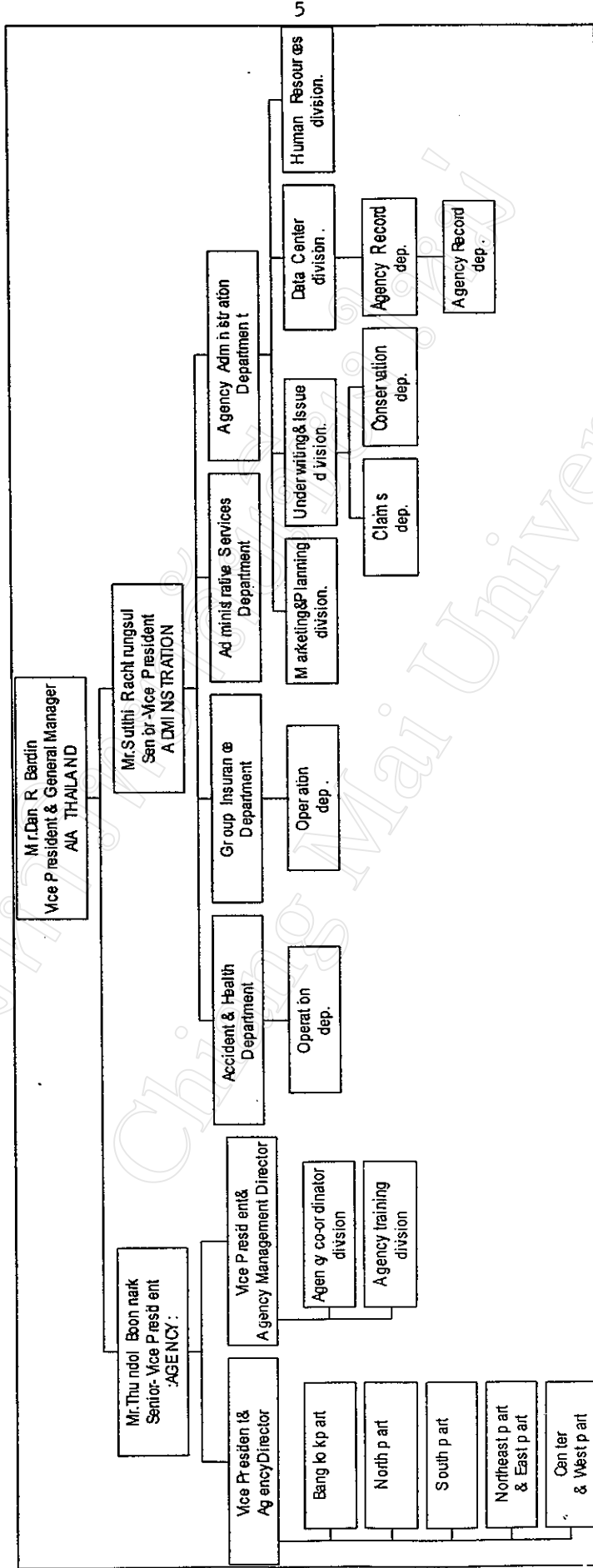
ดังนั้นการเกิดสำนักงานในต่างจังหวัด จึงเกิดขึ้นในลักษณะของสำนักงานตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งหมายถึงตัวแทนฯที่มีศักยภาพมีเงินทุนพอที่จะตั้งเป็นสำนักงานได้โดยสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแทนฯ หรือตัวกลางระหว่างบริษัทกับลูกค้าในการรับเบี้ยประกันเท่านั้น ไม่สามารถทำหน้าที่อนุมัติรับประกัน หรือการจ่ายสินไหมทดแทนได้ โดยยังคงให้สำนักงานในกรุงเทพฯเป็นผู้ดำเนินการ

สำนักงานตัวแทนฯบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีลำดับการตั้งสำนักงานตัวแทนฯ ดังนี้

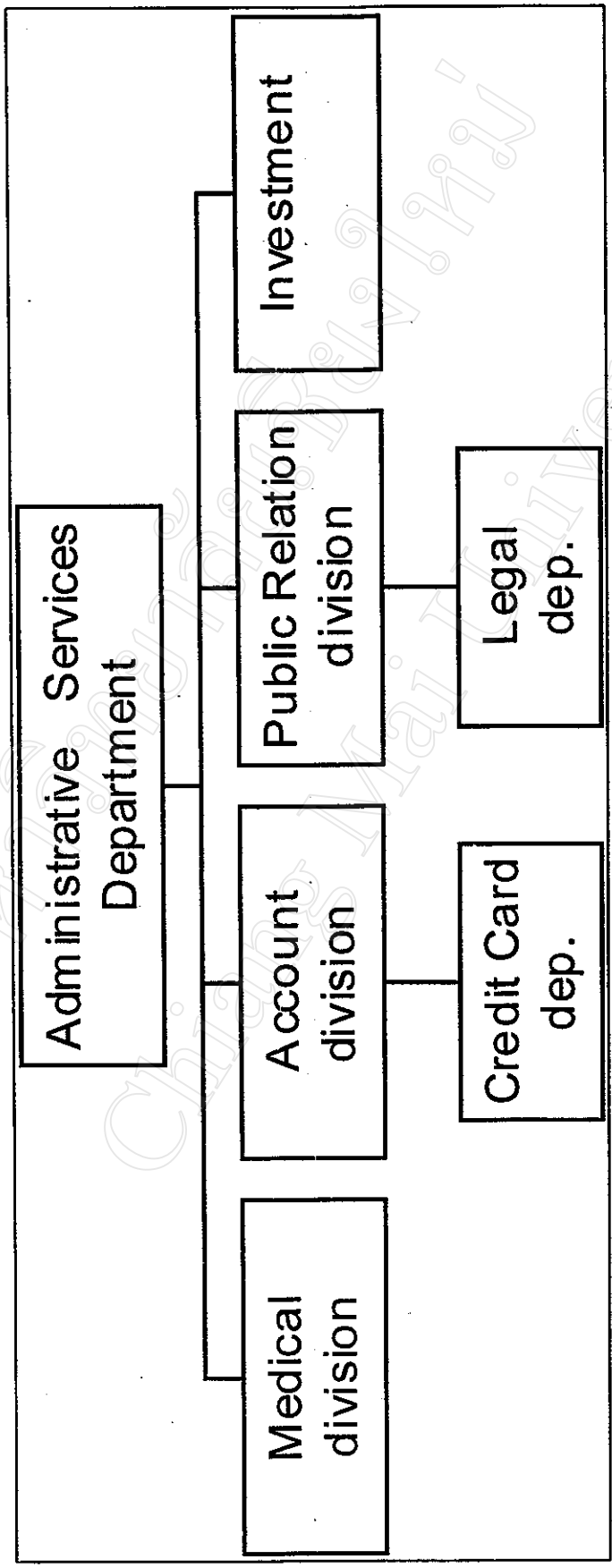
- | | |
|--|------------------------------------|
| 1 สำนักงานตัวแทนฯ นายสมบัติ ไตรศรีศิลป์ | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2531 |
| 2 สำนักงานตัวแทนฯ นางประนอม ปารมีกาศ | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2537 |
| 3. สำนักงานตัวแทนฯ นายวิรัช ไชยพรม | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2537 |
| 4 สำนักงานตัวแทนฯ นางพนิดา ถักขณานุรักษ์ | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2538 |
| 5 สำนักงานตัวแทนฯ นายอำพล แสงหิรัญ | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2539 |
| 6 สำนักงานตัวแทนฯ นางชุติมนต์ จอมดวง | เปิดทำการเมื่อ ธันวาคมปี พ.ศ. 2540 |

ในปี พ.ศ. 2531 เมื่อเริ่มก่อตั้งสำนักงานตัวแทนฯแห่งแรกในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ธุรกิจประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จัก แต่จากการตั้งสำนักงานตัวแทนฯขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทำให้บริษัท เอไอเอ จำกัด มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นในสายตาประชาชนเชียงใหม่โดยทั่วไป ประชาชนให้ความสนใจทำประกันชีวิตมากขึ้นเป็นลำดับ

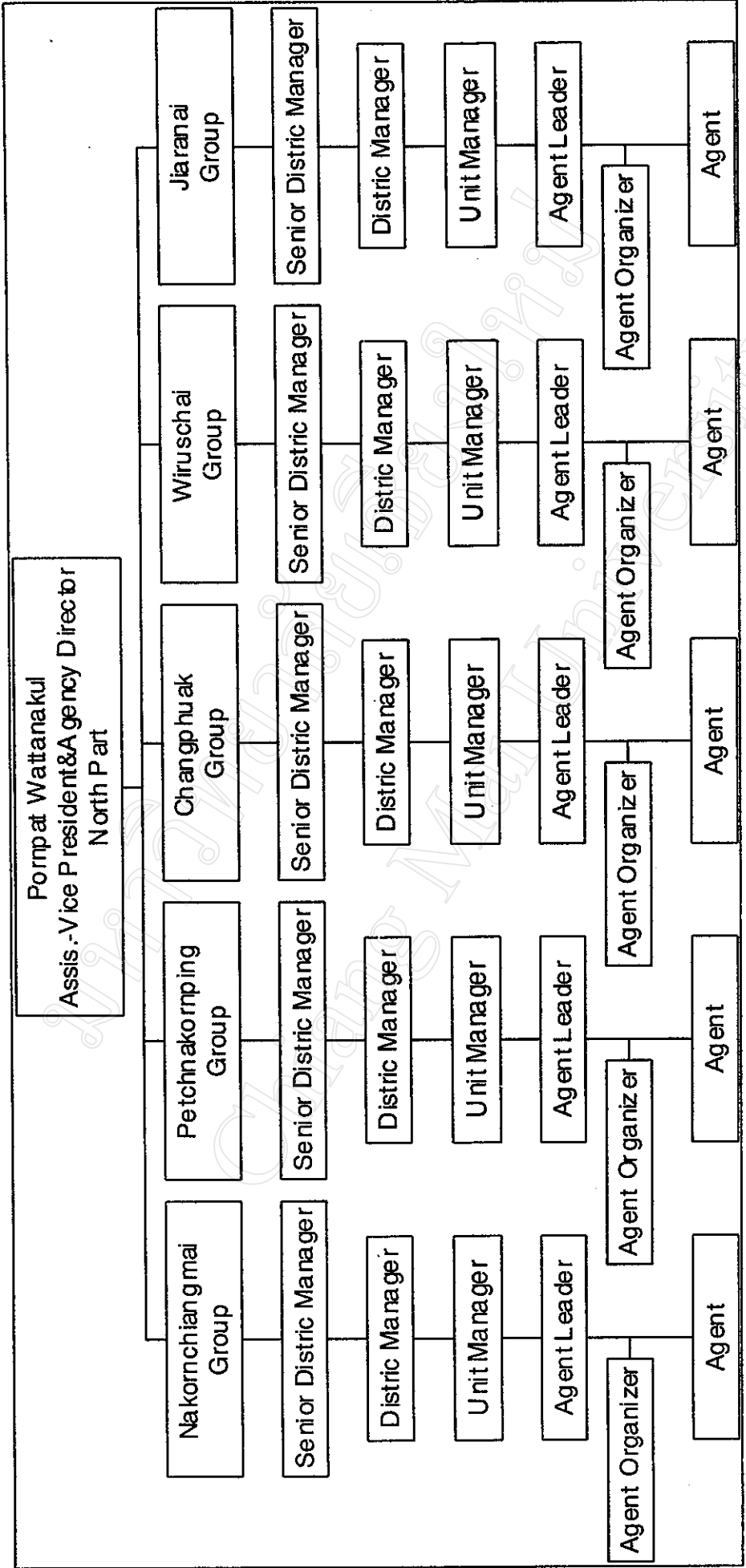
บริษัทเอไอเอเป็นบริษัทประกันชีวิตสาขาต่างประเทศและเป็นบริษัทในเครือ เอไอจี โดยการดูแลของรองประธานและผู้จัดการทั่วไปสาขาประเทศไทย ดังรูป 1 และรูป 2 ส่วนการจัดองค์กรของภาคเหนือดูแลโดย ผู้ช่วยรองประธาน/ผู้อำนวยการตัวแทนภาคเหนือ ดังรูป 3



รูป 1 แผนภูมิการบริหารงานของบริษัท เอไอเอ จำกัด สาขาภาคประเทศไทย



รูป 2 แผนภูมิการบริหารงานฝ่ายบริหารการบริการบริษัทเอไอเอ จำกัด สาขาภาคประเทศไทย



รูป 3 แผนภูมิการบริหารงานสายงานตัวแทนประกันชีวิตภาคเหนือ บริษัท เอไอเอ จำกัดสาขาภาคประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการบริหารทีมงานขายให้ประสบผลสำเร็จ

2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้องค์ประกอบที่สำคัญของการอำนวยความสะดวก 3 ประการ⁷ คือ

ภาวะผู้นำ คือ การทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การจูงใจที่เริ่มประนีประนอมและการประสานงาน โดยอำนาจหน้าที่และอำนาจที่เป็นเครื่องมือ เพื่อให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มที่ทำให้เกิดการดำเนินการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การติดต่อสื่อสาร คือการส่งข้อความหรือข่าวสารถึงระหว่างผู้ส่งและผู้รับเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสารนั้น

การจูงใจ คือความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่จูงใจซึ่งมีทั้งจากภายในและภายนอกของตัวบุคคลนั่นเอง

การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของประชากรที่จะทำการศึกษามีดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้บริหารหน่วยตัวแทนที่จะทำการศึกษานั้นคือ ผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลการดำเนินงานด้านเบี้ยประกันนำส่งทั้งทีมงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดของบริษัทฯ โดยเป้าหมายของบริษัทฯ กำหนด เป็นจำนวนเงินเบี้ยประกันนำส่งรวมเฉพาะผู้เอาประกันที่สมัครใหม่และได้รับอนุมัติกรมธรรม์ ของการทำงานทั้งทีมงานตัวแทนประกันชีวิตในหน่วยงาน (กำหนดเป็นจำนวน ล้านบาท) ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2540 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2541 (ระยะเวลา 3 ไตรมาส ของ

⁷ ไพริน ผ่องใส : การจัดการสมัยใหม่ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2536 หน้า 277

บริษัทฯ) ซึ่งผู้บริหารหน่วยตัวแทน ดังกล่าวมีจำนวน 54 คน จากผู้บริหารหน่วยตัวแทนทั้งหมด 91 คน ซึ่งหมายถึงมีผู้บริหารหน่วยฯที่ประสบความสำเร็จคิดเป็น 59.34 %ของผู้บริหารหน่วยฯทั้งหมด

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ ผู้บริหารหน่วยตัวแทนจำนวน 54 คน
2. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำรา วารสารและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อมูลจากการศึกษามาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ร้อยละ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการบริหารทีมงานขายให้ประสบความสำเร็จ
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด(เอไอเอ) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ข้อมูลจากการศึกษาจะนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การบริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด(เอไอเอ) และบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ รวมทั้งผู้สนใจทั่วไป

⁸ บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด รายงานสรุปผลงานสามไตรมาสปี 2541 เขตภาคเหนือ.2541