

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และมีผู้ประกอบการสนใจที่จะเข้ามาดำเนินกิจการเป็นอย่างมาก รายงานจากกรมการประกันภัย เกี่ยวกับสถิติผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตปี 2549 รวมทั้งสิ้น 25 บริษัท พบว่า ธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยประกันรับทั้งสิ้น 170,114.06 ล้านบาท เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.28 เมื่อเทียบกับปี 2548 โดยเบี้ยประกันส่วนใหญ่มาจากประกันชีวิตประเภทสามัญมากที่สุดด้วยจำนวน 144,484.512 ล้านบาท ส่วนการประกันประเภทอุตสาหกรรมมีเบี้ยประกันทั้งสิ้น 8,571.770 ล้านบาท การประกันประเภทกลุ่มมีเบี้ยประกันทั้งสิ้น 13,928.217 ล้านบาท และการประกันภัยประเภทอุบัติเหตุส่วนบุคคลมีเบี้ยประกันทั้งสิ้น 3,129.561 ล้านบาท ในปี 2549 ธุรกิจประกันชีวิตมีการจ่ายค่าจ้าง หรือค่าบำเหน็จให้กับตัวแทนประกันชีวิต และนายหน้าประกันชีวิต รวมทั้งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตไปทั้งสิ้น 29,317.491 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.73 เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณที่จ่ายไปในปี 2548 (กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, 2549: ออนไลน์)

จากผลการดำเนินการรวมที่ผ่านมามีทั้งสิ้น 25 บริษัท บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซิวรันส์ จำกัด หรือบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทสาขาต่างประเทศ และเป็นบริษัทชั้นนำอันดับหนึ่งที่สามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุดคือมากกว่าร้อยละ 45 ของมูลค่าเบี้ยประกันรวบรวมแต่ละปีของธุรกิจมากกว่า 19 ปีติดต่อกัน (ข้อมูลผู้นำธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย, 2548: ออนไลน์) และในปี 2549 บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ครองส่วนแบ่งการตลาดถึงร้อยละ 46.56 ของเบี้ยประกันรวมประเภทสามัญ และมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 42.27 ของเบี้ยประกันรวมทุกประเภท (กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์, 2549: ออนไลน์) ปัจจุบันบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ดำเนินกิจการในประเทศไทยมาเป็นเวลากว่า 65 ปี มีพนักงานกว่า 1,600 คน ตัวแทนขายกว่า 52,000 คน และหน่วยตัวแทนกว่า 5,900 หน่วย (ข้อมูลการดำเนินธุรกิจ, 2548: ออนไลน์) ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด นี้คือ ทีมงานขายและก็เป็นผลมาจากการที่มีผู้บริหารหรือผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนในการช่วยให้ทีมงานประสบความสำเร็จในการขาย

หน่วยนำทอง จัดเป็นสำนักงานตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 138 อาคาร เอ.ไอ. เซ็นเตอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวงบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 ที่มีระบบงานที่

แข็งแกร่งโดยมีผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 495 หน่วย และมีตัวแทนชายกว่า 4,400 คน นับเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดเท่าที่เคยมีการสร้างมา และสามารถทำส่วนแบ่งยอดขายกว่า 10% ของบริษัท เอ ไอ เอ จำกัด และผลผลิตต่อปีมากเท่ากับบริษัทประกันชีวิตอันดับ 5 ของประเทศไทย (ข้อมูลหน่วยนำทอง, 2549: 2) ความสำเร็จดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัย แต่ปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือศักยภาพของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตที่มีความเป็นมืออาชีพ

ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้ศึกษามุ่งประเด็นศึกษาในเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยนำทองตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับทีมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาศักยภาพทีมผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง และขจัดปัญหาต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานออกไป เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยนำทองตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ)

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยนำทองตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ)
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในการเสริมสร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ต่อบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ต่อไป

#### นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

**ผู้บริหารหน่วยนำทองตัวแทนประกันชีวิต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการภาคระดับสูง ผู้อำนวยการภาคอาวุโส ผู้จัดการภาคอาวุโส ผู้จัดการภาค ผู้จัดการหน่วย หัวหน้าหน่วย และหัวหน้าหน่วยใหม่

หน่วยนำทอง หมายถึง สำนักงานตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) ตั้งอยู่ที่ 138 อาคาร เอ.ไอ. เซ็นเตอร์ ถนนสาทรเหนือ แขวง บางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) หมายถึง บริษัทซึ่งประกอบธุรกิจหลักประเภทประกันชีวิต โดยเริ่มขยายธุรกิจมาที่ประเทศไทยในปี พ.ศ. 2481 และมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ อาคาร อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล (อาคาร เอ.ไอ.ทาวเวอร์ / อาคาร เอ.ไอ.บี.) 181 ถนนสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved