

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เติบโตด้วยสภาพการณ์แข่งขันในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจเกี่ยวกับการขายและการตลาด ซึ่งองค์การธุรกิจทางการขายและการตลาดจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำหน้าที่ทางการตลาด (ทวีศักดิ์ สุวคนธ์, 2540, หน้า 3) กระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมทีมงานในองค์การธุรกิจ จึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์การให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยองค์การธุรกิจเหล่านั้นต่างก็มีความเชื่อว่าที่สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพได้นั้น ต้องเริ่มจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพก่อน ผู้บริหารในองค์การจะต้องรู้จักแสวงหา พัฒนา เก็บรักษาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้อง การดำเนินธุรกิจจึงจะเกิดประสิทธิภาพตามมา (สุรศักดิ์ ศักดาเดชชัย, 2548, หน้า 1)

ธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิตก็เช่นเดียวกัน ทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่ด้านนี้เรียกกันในนาม ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการประกันชีวิตแก่ประชาชน ในการบอกรายละเอียดของวิธีการประกันชีวิตประเภทต่าง ๆ นั้น ต้องใช้ความสามารถในการจูงใจเพื่อให้ประชาชนซื้อประกันจากทางบริษัท ด้วยเหตุนี้ตัวแทนประกันชีวิตจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจเป็นอย่างมาก ยิ่งสภาวะการแข่งขันทางการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจนี้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน แม้ว่าการส่งเสริมการตลาดโดยวิธีการโฆษณาจะมีมากก็ตาม ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่ขายประกันให้กับประชาชนซึ่งทางบริษัทที่เป็นต้นสังกัดของตัวแทนประกันจะต้องรับผิดชอบในการฝึกอบรมให้กับตัวแทนประกันชีวิตเหล่านี้ เพื่อที่จะได้ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรู้ ความเข้าใจมีกลยุทธ์ในการถ่ายทอดเกี่ยวกับประเภทของการประกันให้กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดได้รับข้อมูลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง กระบวนการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ รวมทั้งมีการสอบใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในองค์การธุรกิจการขายประกันนั้น จะต้องมีการวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจนมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตอย่างแน่ชัด (สัญญาพงศ์ สุวรรณสิทธิ์, 2540, หน้า 21) โดยตัวแทนประกันชีวิตทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ มีการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมของสมาชิกมีการสื่อข้อความในทีมเป็นไปอย่างสะดวกและเปิดเผยภายในกลุ่มจะต้องมีปฏิภานยึดเหนี่ยวหรือความขัดแย้งในทางความคิดเห็นสูง ขณะเดียวกันมีความขัดแย้งในทางส่วนตัวย่อย

มาก รวมทั้งการตัดสินใจภายในทีม จะต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและการตัดสินใจนั้น กระทำ ณ ขณะที่มีแหล่งข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุดแทนที่จะยึดแหล่งข้อมูลที่ต้องอ้างอิงอยู่กับ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีการเอื้ออำนวยต่อการที่จะให้คนกล้าคิด กล้าพูด กล้าเขียน กล้าทำในสิ่งที่ดีและถูกต้องต่อการ ทำงานร่วมกันเป็นทีม หรือเป็นหมู่คณะอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตนั้นประกอบด้วยเงินเดือน ค่านายหน้า เงินรางวัลพิเศษ เงินโบนัส และค่าสวัสดิการต่างๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ความพึงพอใจของตัวแทนประกันชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำมาเป็นข้อมูลที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรธุรกิจประกันในการนำมาปรับปรุงระบบ ค่าตอบแทนให้ดีขึ้น หากตัวแทนประกันชีวิตเกิดความไม่พอใจต่อค่าตอบแทนต่างๆ ระบบการทำงานก็ไม่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ปัญหาต่างๆก็จะตามมา เช่น สมองไหล กล่าวคือ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรู้ความสามารถ เมื่อมีบริษัทอื่นๆ มาติดต่อด้วยการเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าการเปลี่ยนบริษัทหรือการเปลี่ยนงานก็จะเกิดขึ้น จากรายงานของบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด (AIA) ประจำปี 2548 พบว่ามีการเปลี่ยนบริษัทของตัวแทนประกันชีวิต ค่อนข้างสูง ซึ่งสามารถแสดงได้ในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนของตัวแทนประกันชีวิต ปี 2544 – 2548

ปี พ.ศ.	ตัวแทนประกันใหม่ (คน)	ตัวแทนประกันที่เปลี่ยนงาน (คน)
2544	794	895
2545	851	946
2546	916	978
2547	1,045	964
2548	1,106	986
รวม	4,712	4,769

ที่มา : บริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวรันส์ จำกัด, 2549, หน้า 27

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่ามีการเข้าใหม่และเปลี่ยนบริษัทอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันซึ่งบุคคลที่เปลี่ยนบริษัทนั้นบางส่วนเป็นบุคลากรระดับหัวหน้าสายงานซึ่งถือว่าการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพของบริษัท ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องของ

คำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรีว่ามีผลที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิต เปลี่ยนบริษัทหรือไม่ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคำตอบแทนให้เป็นไปตามความต้องการของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นและสามารถสร้างแรงจูงใจกระตุ้นให้ตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความตั้งใจสร้างแรงจูงใจ และแรงดึงดูดผู้สนใจที่จะเข้ารับอาชีพนี้หันมาสมัครงานเพิ่มขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคำตอบแทนและคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการเป็นตัวแทน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับคำตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้มุ่งศึกษาคำตอบแทนและคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี โดยมีขอบเขตการศึกษาค้นคว้าดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้า คือ ตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 4 บริษัท จำนวน 975 คน (สำนักงานประกันภัยจังหวัดลพบุรี, 2549, หน้า 41)

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้า คือ ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี ซึ่งการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane) กำหนดขนาดตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ที่เป็นประชากรตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน

#### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้ดังนี้

###### 2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

###### 2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี

- 2) 25 – 35 ปี
- 3) 36 - 45 ปี
- 4) 46 – 55 ปี
- 5) 56 ปีขึ้นไป

#### 2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง

#### 2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
- 3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา
- 4)ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2.1.5 อายุการเป็นตัวแทน

- 1) 1 – 5 ปี
- 2) 6 – 10 ปี
- 3) 11 – 15 ปี
- 4) 16 ปีขึ้นไป

### 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าตอบแทน แบ่งได้ดังนี้

#### 2.2.1 ค่าตอบแทน

- 1) ค่าตอบแทนทางตรง
  - 1.1) เงินเดือน
  - 1.2) เงินประกันรายได้ล่วงหน้า
  - 1.3) ค่านายหน้า
  - 1.4) เงินโบนัส
  - 1.5) เงินรางวัลพิเศษ
- 2) ค่าตอบแทนทางอ้อม
  - 2.1) ค่าเบี้ยเลี้ยง
  - 2.2) ค่ายานพาหนะ
  - 2.3) ค่ารับรอง
  - 2.4) ค่ารักษาพยาบาล
  - 2.5) เงินประกันชีวิต

## 2.6) ค่าประกันรถยนต์

### 2.2.2 คุณภาพชีวิต

1. ด้านผลตอบแทนที่เป็นธรรม
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม
6. ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
7. ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ตัวแทนประกันชีวิต** หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท
2. **ค่าตอบแทน** หมายถึง การได้รับผลตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ค่าตอบแทนทางตรง และค่าตอบแทนทางอ้อม
3. **ค่าตอบแทนทางตรง** หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนแก่ตัวแทนประกันชีวิตในรูปแบบของเงินสดโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน เงินประกันรายได้ล่วงหน้า ค่านายหน้า เงินโบนัส เงินรางวัลพิเศษ
4. **เงินเดือน** หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นเงินเหมาจ่ายให้เป็นรายเดือนไม่ได้ คิดต่อหน่วยเวลาการทำงาน
5. **เงินประกันรายได้ล่วงหน้า** หมายถึง จำนวนเงินที่บริษัทจ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักประกันรายได้
6. **ค่านายหน้า** หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินคิดตามอัตราส่วนยอดขายหรือยอดเก็บเงิน
7. **เงินโบนัส** หมายถึงเงินก้อนที่จ่ายให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตเป็นพิเศษในแต่ละปี
8. **เงินรางวัลพิเศษ** หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินเมื่อพนักงานปฏิบัติงานถึงโควตาแต่ละระดับ หรือการได้ลูกค้าใหม่จำนวนหนึ่งรวมที่จ่ายในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นรายเดือนหรือรายสองเดือนหรือรายสามเดือน

9. ค่าตอบแทนทางอ้อม หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายในรูปแบบของผลประโยชน์ให้กับตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วย ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ ค่ารับรอง ค่ารักษาพยาบาล เงินประกันชีวิต ค่าประกันรถยนต์

10. ค่าเบี้ยเลี้ยง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับค่าที่พักและค่าอาหาร

11. ค่ายานพาหนะ หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น ค่าโดยสาร ค่าน้ำมันรถ

12. ค่ารับรอง หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการรับรองลูกค้าเพื่อผลในการปฏิบัติหน้าที่

13. ค่ารักษาพยาบาล หมายถึง จำนวนเงินค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล รวมทั้งการดูแลสุขภาพของตัวแทนประกันชีวิต

14. เงินประกันชีวิต หมายถึง จำนวนเงินประกันชีวิตที่ทางบริษัทต้นสังกัดจ่ายให้กับตัวแทนประกันชีวิต

15. ค่าประกันรถยนต์ หมายถึง จำนวนเงินที่ทางบริษัทจ่ายให้เป็นค่าใช้จ่ายในการประกันค่าเสียหาย ค่าสึกหรอของรถยนต์ของตัวแทนประกันชีวิต

16. คุณภาพชีวิต หมายถึง การที่ตัวแทนประกันชีวิตมีสภาพแวดล้อมที่ดีที่สามารถส่งเสริมสุขภาพทั้งทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจและทางสังคมรวมถึงครอบครัวด้วยซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและ ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

17. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่มีผลทำให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าจ้างหรือเงินเดือนรวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าจ้างหรือเงินเดือน ได้แก่สวัสดิการที่พึงอาศัย รถรับส่ง ค่าทำงานล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ เงินช่วยเหลือและทุนการศึกษาบุตรที่มีความเหมาะสมต่อความรู้ความสามารถในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันเพื่อที่จะกำหนดอัตราผลตอบแทนในรูปค่าจ้างและเงินเดือนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

18. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมต่อการทำงาน และมีอุปกรณ์ในการป้องกันมลภาวะที่ทำให้เกิดอันตรายและความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องดูแลสุขภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงาน เพื่อความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตลอดเวลา ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องทำความเข้าใจถึงความจำเป็นของความปลอดภัยในการทำงาน

19. **การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน** หมายถึง โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง การได้ทดลองและคิดค้นวิธีการทำงานด้วยตนเอง การเรียนรู้งานในแผนกต่างๆ ของหน่วยงานจะก่อประโยชน์ให้กับหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างมาก

20. **ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การเลื่อนขั้นและตำแหน่งเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่มีความขยันปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานภารกิจที่ลำบากหรือยุ่งยากกว่าที่เป็นอยู่

21. **การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่ามีค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

22. **ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับรากฐานของตัวบทกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอทีเดียว โดยในการทำงานนั้นจะต้องมีการจัดระเบียบเรียบร้อย ตามระเบียบ เช่น การลาต่างๆ การเลิกงาน การมาทำงานและการเป็นที่ยอมรับเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่ปฏิบัติงาน การให้รางวัลในการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม

23. **ความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การแบ่งเวลาที่เหมาะสมกับการทำงาน เวลาสำหรับให้ครอบครัว เวลาพักผ่อนส่วนตัว และเวลาที่ให้กับสังคม ซึ่งจะต้องเป็นเวลาที่พอดีมากหรือน้อยจะเกินไป ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดปัญหาความเครียดการที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เวลาพักผ่อนหรือเข้าสังคมเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงานทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นและผู้ปฏิบัติงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

24. **ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลจะต้องเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมกับสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผูกพันเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็กที่สุด ได้แก่ครอบครัว จนถึงสังคมขนาดใหญ่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมืองการปฏิบัติตามระเบียบของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น



### สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการเป็นตัวแทน
2. ค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดลพบุรีแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการเป็นตัวแทน
3. ค่าตอบแทนของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดลพบุรี