

ศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

Study of the model of the career success for life insurance agent for AIA Company Limited in Songkhla Province.

พีรพงศ์ แก้วนุกุล

Peerapong Kaewnukul

บทคัดย่อ

ในการทำงานทุกคนล้วนคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพเหมือนกัน แต่ด้วยอาชีพหรือเส้นทางอาชีพของแต่ละสาขาย่อมมีความแตกต่างกันในการปฏิบัติหน้าที่ และแนวทางที่นำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ และความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นก็แตกต่างกันด้วยเช่นกัน การศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.การศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต 2.การศึกษาสภาพปัจจุบัน/ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปว่า รูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยด้านตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคลของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตคือ ต้องมีความขยัน อดทน เป็นสำคัญ และมีวินัยความรับผิดชอบในการทำงาน มีเป้าหมายความทะเยอทะยานที่ต้องการความสำเร็จ มีความซื่อสัตย์ มีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ ทักษะที่ดี มนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีความกตัญญูรักครอบครัว ดำเนินรายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ เกิดจากการพบปะลูกค้าและสร้างยอดขายอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีเวลาให้กับงานและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการดูแลและบริการลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ในด้านตำแหน่งหน้าที่การงานและสถานภาพทางสังคม การมีตำแหน่งเป็นการแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีนาเคารพนับถือ ได้รับการให้เกียรติในอาชีพ การสร้างความน่าเชื่อถือมีโอกาสมีความสำเร็จในอาชีพได้ การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในอาชีพนั้น จะต้องมีการสร้างผลผลิต และการสร้างทีมงานต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัท เป็นที่ยอมรับจากบุคคลในธุรกิจประกันและบุคคลภายนอก โดยการเลื่อนตำแหน่งไม่ต้องรอให้ตำแหน่งที่สูงกว่าเกษียณจึงมีการแต่งตั้งคนอื่นขึ้นมาทดแทน เมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ได้ผลประโยชน์ และผลตอบแทน และโอกาสความสำเร็จในอาชีพเพิ่มขึ้นด้วย ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ การดูแลให้บริการ และการให้คำปรึกษาที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจจากลูกค้า ทำให้เกิดการแนะนำต่อของลูกค้า ส่วนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมอาชีพ และเพื่อนร่วมงานเป็นการทำให้บรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงานดี และการทัศนคติต่อการทำงานที่ดี มีการ

พัฒนาตนเองและทีมงานด้วย รูปแบบหลักของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือ ด้านตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นด้านที่สำคัญที่สุด ในขณะที่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน เป็นด้านที่สำคัญรองลงมา ส่วนด้านรายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ เป็นด้านที่ทำให้เป็นผลสืบเนื่องที่ได้รับจากการทำงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ

Abstract

In their work, everyone expects to be successful in their careers. However, every occupation or career path of each field, there are differences in performance. Furthermore the guidelines that lead to career success and the satisfaction of success is different as well. So a study of the model of the career success for life insurance agent for AIA Company Limited in Songkhla Province. Is aim to investigate, 1. The study of the model of the career success for life insurance agent career 2. The study current conditions / problems of career success in life insurance agent career. The results of the research were as follows: the model of the career success for life insurance agent by the personal variables and the personal feature of a life insurance agent career is Diligence and patience are essential discipline and responsibility in work, aim for success, skills, have asset vision, be honest, have leadership, vision, good attitude, good interpersonal, good personality and have gratitude for family. About income, the compensation and career security caused by meeting customers and generating sales continuously. They must have time and take responsibility to work on a regular basis including customer care and service. In terms of position, work duties and social status a position. Has been honored in a career building credibility that has the potential to have career success. Promotion and career advancement, make to productivity and the creation of the team must comply with the rules of the company must be accepted by insurers and outsiders. By promoting the position, there is no need to wait for the position higher than retirement, so another person is appointed to replace it. So being promoted will bring you more benefits, rewards and career success opportunities. In the relationship between individuals, society and colleagues caused by relationship of building service care and providing good advice to customers on an ongoing basis. Creating customer trust causing by making good relationships with colleagues and colleagues to make the atmosphere good working environment and a good work attitude, there is self and team development as well. In conclusion, the main form of success in the life insurance agent career is the personal variables and personal features is the most important. While, the relationship

between individuals, society and colleagues is the second most important. Furthermore income, compensation and career security are a consequence of work that leads to career success.

คำสำคัญ (Keyword): ความสำเร็จในอาชีพ , ตัวแทนประกันชีวิต , Career success , Life insurance agent

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประกันชีวิตถือเป็นสถาบันการเงินประเภทหนึ่งที่ระดมเงินออมจากประชาชนในรูปแบบของเบี้ยประกันชีวิต โดยนำเงินส่วนนี้ไปลงทุนให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด และไม่ให้เกิดความเสี่ยงในการลงทุนมากนัก บริษัทประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่ให้บริการให้ความคุ้มครองหรือช่วยเหลือบรรเทาความเสี่ยงภัย อันเนื่องมาจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทูพพลภาพ ปัญหาทางสุขภาพต่างๆ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดได้ประสบภัยก็จะได้รับความคุ้มครองจากบริษัทประกันชีวิต และรับเงินความคุ้มครองตามสัญญา เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, ปี 2546)

ปัจจุบันธุรกิจประกันชีวิตจัดเป็นธุรกิจประเภทสถาบันการเงินที่ภาครัฐได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง และยังคงให้การสนับสนุนให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ธุรกิจประกันชีวิตยังได้รับการจัดอันดับเป็น 10 ธุรกิจดาวรุ่งในปี 2563 จากศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอีกด้วย และข้อมูลสถิติจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในปี 2563 มีจำนวนใบอนุญาตตัวแทนและนายหน้าประกันภัยบุคคลธรรมดาจำนวน 574,882 ราย ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.84% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้ แสดงให้เห็นว่า อาชีพตัวแทน/นายหน้าประกันภัย ถือเป็นอีกหนึ่งอาชีพที่ได้รับความนิยมจากคนรุ่นใหม่ที่ต้องการก้าวสู่ถนนอาชีพในแวดวงประกันภัยกันมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.), ปี 2563)

ในการทำงานทุกคนล้วนคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพเหมือนกัน แต่ด้วยอาชีพหรือเส้นทางอาชีพของแต่ละสาขางานย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ และแนวทางที่นำไปสู่ความสำเร็จในอาชีพ และความพึงพอใจในความสำเร็จนั้นก็แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นตัวแทนประกันชีวิต จึงต้องการศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ มีความยั่งยืนและมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจที่จะเข้าสู่อาชีพในธุรกิจประกันชีวิตในอนาคตด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน/ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-deep interview) จากตัวแทนประกันชีวิต ระดับหัวหน้า หรือผู้บริหารหน่วย บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งมีกลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด 182 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นรูปแบบในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องการความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา
3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นรูปแบบในปรับปรุงการทำงาน และพัฒนาการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด หลักการและทฤษฎี จากหนังสือ ตำราเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ ข้อมูลทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยจากการรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับโอกาสของทางเลือกในอาชีพด้วย

จากศึกษาข้อมูลของผู้วิจัยได้สรุปแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ได้ดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความสามารถ บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล การศึกษา ลักษณะครอบครัว ความขยัน อดทน ความพยายามของบุคคล การพัฒนา การใฝ่คว้าหาความรู้ เป็นต้น เป็นลักษณะที่สามารถบ่งบอกถึงความเหมาะสมในการในการทำอาชีพนั้นๆ หรือไม่ หากลักษณะบุคคลไม่ได้เหมาะสมกับการประกอบอาชีพก็จะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในอาชีพนี้ได้ (Maslow (1943), McClelland (1940), Alderfer (1972), Gattiker & Larwood (1986), Thomson and Mabey (1994), Judge et, al. (1995), นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542), Hellriegel & Woodman (2001), วิทยา นาควัชระ (2544), จินฉัตร เตชะพันธ์ (2556))

2. รายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ ทั้งในรูปแบบของตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส กิจกรรมท่องเที่ยว การฝึกอบรม เป็นต้น การประกอบอาชีพก็คาดหวังผลตอบแทนที่มากพอในการดำรงชีพ และสามารถดูแลบุคคลในครอบครัวได้ และไม่ประสบกับปัญหาทางการเงิน เป็นการแสดงออกถึงความสำเร็จในอาชีพนั้นด้วย (Maslow (1943), Vroom (1964), Alderfer (1972), Walton (1973), Gattiker & Larwood (1986), Judge et, al. (1995), Hellriegel & Woodman (2001), Hennequin (2007), ฐากร ไพสิฐอนันต์ (2554))

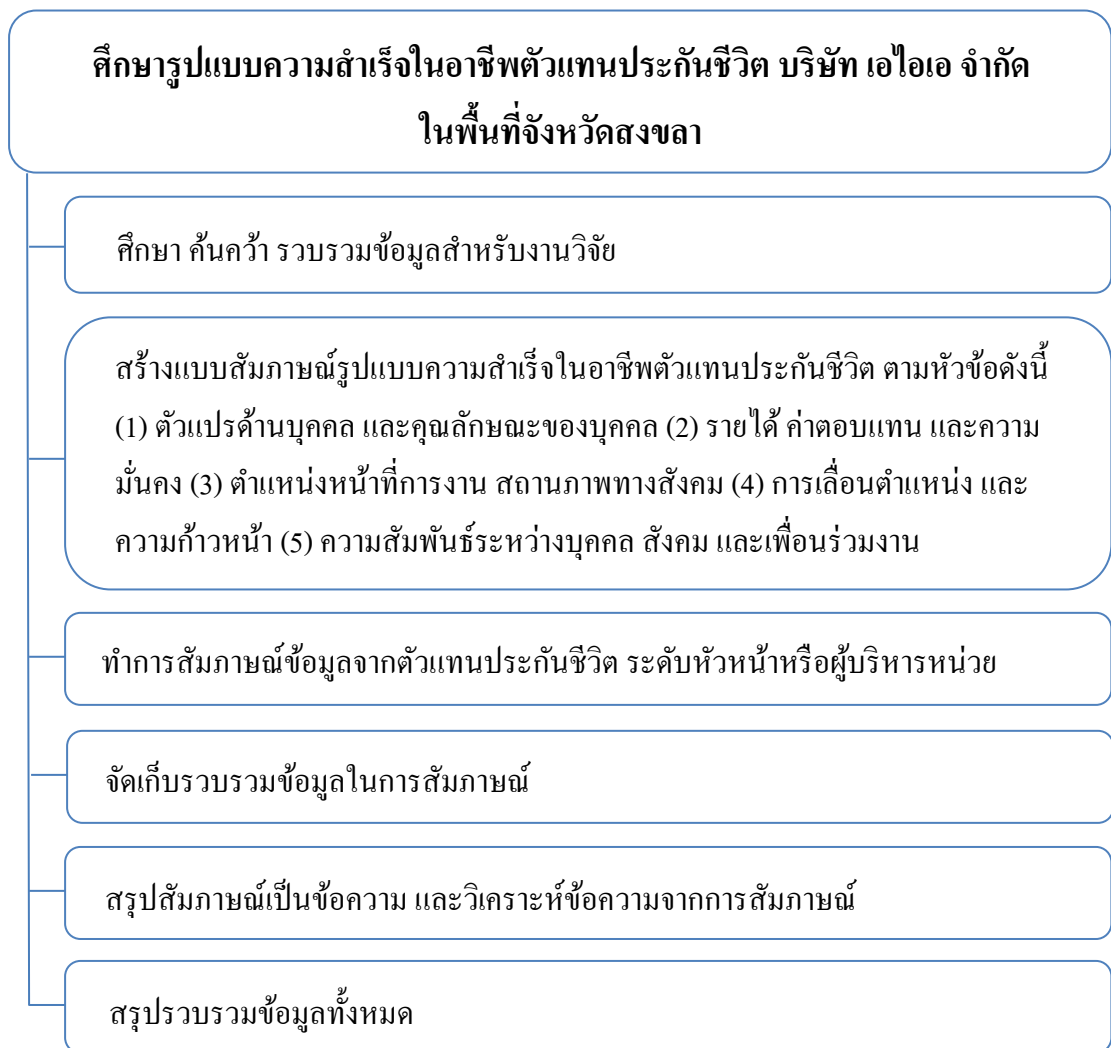
3. ตำแหน่งหน้าที่การงาน และสถานภาพทางสังคม คือ ตำแหน่งในการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงานปัจจุบัน และเป็นที่รู้จักทางสังคม หรือมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า และแสดงออกถึงความสามารถในการทำงาน ที่จะสามารถทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพได้มากขึ้น (Maslow (1943), Walton (1973), Gattiker & Larwood (1986), Judge et, al. (1995), Hellriegel & Woodman (2001), Hennequin (2007), วรรณภา ชำนาญเวช (2551))

4. การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นจากเดิม มีความรับผิดชอบในหน้าที่การเงินเพิ่มมากขึ้น และมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มมากขึ้น และมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพได้อีกด้วย (McClelland (1940), Vroom (1964), Alderfer (1972), Walton (1973), Gattiker & Larwood (1986), Judge et, al. (1995), Hennequin (2007), พชร สุลักษณ์อนวัช (2559))

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ที่ทำให้เกิดความรักใคร่ ความเคารพนับถือ ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือกัน รวมถึงการส่งเสริม และสนับสนุนให้สามารถดำเนินชีวิต และทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ช่วยส่งเสริมการทำงานที่จะต้องพบปะพูดคุยกับผู้อื่น จึงจะเกิดผลงานในการทำงาน และนำไปสู่โอกาสในความสำเร็จในอาชีพต่อไป (McClelland (1940), Maslow (1943), Gattiker & Larwood

(1986), Hellriegel & Woodman (2001), วิทยา นาควัชระ (2544), Hennequin (2007), วรรณภา
ชำนาญเวช (2551), จินฉัตร เตชะพันธ์ (2556), พชร สุลักษณ์อนวัช (2559))

ขั้นตอนการวิจัย



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Deep Interview) โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ จากกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิต ในระดับหัวหน้าหน่วย หรือผู้บริหารหน่วย บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยแบบสอบถามในการสัมภาษณ์ได้เกี่ยวกับรูปแบบความสำเร็จในอาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วยตัวแปรที่สนใจดังนี้ 1. ตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล 2. รายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ 3. ตำแหน่งหน้าที่การงาน และสถานภาพทางสังคม 4. การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในอาชีพ 5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ผลการศึกษา รูปแบบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอไอเอ จำกัด ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษารูปแบบความสำเร็จในอาชีพทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

1.1 แนวทางความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ต้องมีความขยันอดทน เป็นแนวทางที่สำคัญที่สุด และมีวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ เป็นแนวทางลำดับรองลงมา และมีความทะเยอทะยาน ต้องการความสำเร็จ มีเป้าหมายในชีวิต มีความซื่อสัตย์ มีวิสัยทัศน์ มีความเป็นผู้นำ ทักษะที่ดี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ รักครอบครัว มีความกตัญญู ฐานการตลาดของลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งมีการกล่าวไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943) ที่กล่าวว่า ความต้องการที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization Needs) ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความสามารถ ทักษะ และศักยภาพที่มีของแต่ละมนุษย์ และทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ (Acquired Needs Theory) McClelland (1940) และทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) และทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) กล่าวถึงด้านบทบาทหน้าที่การทำงาน (Job Success) และแนวคิดศึกษาของ Thomson and Mabey (1994) และ Judge et, al. (1995) ศึกษาความสำเร็จในอาชีพ (Model of executive career success) และแนวคิดของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ในด้านของปัจจัยด้านบุคคล และแนวคิดของ Hellriegel & Woodman (2001) ที่กล่าวว่า สิ่งที่ยังบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานที่ดีที่สุดคือ ตัวของบุคคล และวิทยา นาควัชระ (2544) ที่ได้สรุปคุณสมบัติของคนที่ประสบความสำเร็จและความสุข และความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าคนอื่น และการศึกษาของ จินฉวนวัตร เตชะพันธ์ (2556) พบว่า ตัวแทน

ประกันชีวิต ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพ มีศักยภาพเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพได้ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ด้านการขาย มีศักยภาพเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพได้แตกต่างกัน

1.2 ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ไม่มีวินัยในการทำงาน ไม่มีความรับผิดชอบ เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด และไม่มีความขยัน ไม่อดทน เป็นปัญหาลำดับรองลงมา และไม่มีจิตสาธารณะ เห็นแก่ตัว ไม่พัฒนาตนเอง (ความรู้/บุคลิกภาพ) ไม่ชอบเข้าสังคม มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีเป้าหมายในชีวิต ไม่มีแรงบันดาลใจ ทศนคติทางลบ ปัญหาด้านการเงินส่วนตัว ฐานการตลาดของลูกค้า ตามลำดับ

2. รายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวทางความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า มีรายได้ดี เกิดจากการสร้างยอดขาย และทำให้ได้รับโบนัส เป็นแนวทางที่สำคัญที่สุด และต้องมีเวลาให้กับงานทุ่มเทให้กับการทำงาน และมีความขยัน เป็นแนวทางลำดับรองลงมา และการดูแลและการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น มีความอดทน สร้างฐานการตลาด สร้างทีมงาน เทคนิคการพูด เทคนิคการขาย ตามลำดับ ซึ่งมีการกล่าวไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943) ที่กล่าวว่า ความต้องการด้านความมั่นคง หลักประกันในการทำงานทั้งความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในการทำงาน การทำงานเพิ่มขึ้นจะได้นำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่ทำให้มีความพึงพอใจ เช่น ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น และทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ที่กล่าวว่า ความต้องการอยู่รอด คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิต จะต้องได้มาซึ่งค่าจ้าง ผลตอบแทน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน และทฤษฎีของ Walton (1973) และทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) และจากการศึกษาของ Judge et, al. (1995) และแนวคิดของ Hellriegel & Woodman (2001) และแนวคิดของ Hennequin (2007) และจากการศึกษาของ ธากร ไพสิฐอนันต์ (2554) พบว่า ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน เป็นระดับแรงจูงใจในการทำงานของตัวแทนธุรกิจประกันชีวิต

2.2 ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การพบปะลูกค้าน้อย ทำให้เกิดงานขายน้อย และความไม่สม่ำเสมอในการทำงาน เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด และการวางแผนทางการเงินส่วนตัว (ภาษี ค่าใช้จ่ายต่างๆ) เป็นปัญหาลำดับรองลงมา และการดูแลและการบริการ ไม่มีความอดทน ไม่ซื่อสัตย์ ทุจริตต่อหน้าที่ ความคาดหวังที่สูง ตามลำดับ

3. ตำแหน่งหน้าที่การงาน และสถานภาพทางสังคม มีรายละเอียดดังนี้

3.1 แนวทางความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การที่มีความเป็นมืออาชีพ นำเคารพนับถือ ให้เกียรติอาชีพ เป็นแนวทางที่สำคัญที่สุด และการสร้างความน่าเชื่อถือ การสร้างความเชื่อมั่น เป็นแนวทางลำดับรองลงมา และสถานะทางสังคมที่ดี การวางตัวทางสังคมที่ดี เป็นภาพลักษณ์ในองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ที่มั่นคงเติบโตในหน้าที่การงาน ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนและรักความก้าวหน้า ตามลำดับ ซึ่งมีการกล่าวไว้ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943) ที่กล่าวว่า ความต้องการที่จะมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีเกียรติยศชื่อเสียง และทฤษฎี Walton (1973) ที่กล่าวว่า ด้านการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อแสดงถึงการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลอื่นในสังคม และทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) ที่กล่าวว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ว่าคุณเป็นที่ยอมรับ เป็นที่ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากผู้อื่นเป็นอย่างดี และการศึกษา Judge et, al. (1995) และแนวคิดของ Hellriegel & Woodman (2001) และแนวคิด Hennequin (2007) ที่กล่าวว่า จำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพเชิงสังคม เช่น สถานะทางสังคม ชื่อเสียง และการเป็นที่ยอมรับ และการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์จากการทำงาน ที่กล่าวว่า ตำแหน่งหน้าที่ เป็นความต้องการภายนอก (External Needs)

3.2 ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า มีความประพฤติไม่ดี ไม่น่าคบหา อีโก้ความมีตัวตนสูง เป็นปัญหาสำคัญที่สุด และการสร้างทีม สร้างผลผลิตในทีมงาน การขยายสายงานที่ไม่มากพอตามกฎเกณฑ์ของบริษัท เป็นปัญหาลำดับรองลงมา และความไม่ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีศีลธรรม-จริยธรรมในอาชีพและสังคม การที่ไม่เข้าใจงานอย่างแท้จริง มีทัศนคติทางลบต่องาน ไม่เคารพกฎระเบียบ กติกา สังคมที่คบหาไม่ส่งเสริมหรือจุดรั้งความก้าวหน้า ขาดเป้าหมายในชีวิต การจัดการภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

4. การเลื่อนตำแหน่ง และความก้าวหน้าในอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แนวทางความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ผลผลิตในการทำงาน ทำให้ได้ผลประโยชน์ และผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น เป็นแนวทางสำคัญที่สุด และการรักษาสถานะลูกค้าเดิม การสร้างตลาดใหม่ และการสร้างทีมงาน การยอมรับจากบุคคลในธุรกิจประกันและบุคคลภายนอก เกิดความภาคภูมิใจของตนเองและครอบครัว ความมั่นคง ก้าวหน้าในอาชีพ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่เท่าเทียมกัน ไม่ต้องรอตำแหน่งที่สูงกว่าเกษียณจึงมีการแต่งตั้งคนอื่นขึ้นมาทดแทน ตามลำดับ ซึ่งมีการกล่าวไว้ในทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ McClelland (1940) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และได้รับการยอมรับ การยกย่องจากผู้อื่น และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งอธิบาย

กระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขายู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น ทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากผลตอบแทนการทำงาน และทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ที่กล่าวว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G-Growth Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต และทฤษฎี Walton (1973) ที่กล่าวว่า พนักงานทุกคนต่างมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานของตน ในด้านการเติบโตในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพื่อแสดงถึงการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลอื่นในสังคม และทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) และการศึกษา Judge et al. (1995) และแนวคิดของ Hennequin (2007) และจากการศึกษา พชร สุลักษณ์อนวัช (2559) พบว่า การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง

4.2 ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่า การสร้างทีมงาน การสร้างผลผลิตในทีม ผลผลิตตามเป้าหมายไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัท เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด และการที่มีความรู้สึกผิดหวัง มีความคิด และทัศนคติทางลบ เป็นปัญหาลำดับรองลงมา และขาดเป้าหมายส่วนตัวที่ชัดเจน การจัดการภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหาสุขภาพส่วนตัว ขาดความมั่นใจในอาชีพ ข้อกำหนด มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท ตามลำดับ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน มีรายละเอียดดังนี้

5.1 รูปแบบแนวทางความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ การดูแลให้บริการ และการให้คำปรึกษาที่ดีกับลูกค้า เป็นแนวทางที่สำคัญที่สุด และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมอาชีพ และเพื่อนร่วมงาน เป็นแนวทางลำดับรองลงมา และบรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และทัศนคติในการทำงานที่ดี การพัฒนาตนเองและทีมงาน หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อแนะนำกับลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นไว้ใจของลูกค้า มีความเข้าใจผู้อื่น มีการปรับตัวให้ทันตามยุคสมัย ตามลำดับ ซึ่งมีการกล่าวไว้ในทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ McClelland (1940) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการมีสายสัมพันธ์ ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ และรักษามิตรภาพที่อบอุ่นกับผู้อื่น และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943) ที่กล่าวว่า ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในกลุ่มสังคม ตลอดจนได้รับความรัก และมิตรภาพจากกลุ่มสังคม และทฤษฎีของ Gattiker & Larwood (1986) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอย่างดี ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากผู้อื่นเป็นอย่างดี และแนวคิดของ Hellriegel & Woodman (2001) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่ออาชีพ สถานภาพทางสังคม สอดคล้องต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ร่วมสังคมนั้น และวิทยา นาควัชระ (2544) ที่สรุปเรื่อง

ของคุณสมบัติคนที่ประสบความสุขและความสำเร็จในชีวิตได้มากกว่าคนอื่น และแนวคิดของ Hennequin (2007) และจากการศึกษาของ วรรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์จากการทำงานที่กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จากการทำงาน โดยความต้องการภายใน (Internal Needs) ได้แก่ ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และความต้องการเป็นที่รักใคร่ของเพื่อน และผู้ร่วมงาน และการศึกษาของ พชร สุกัญจน์อนวัช (2559) พบว่า ความสำเร็จในอาชีพ โดยภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้านตามลำดับความสำคัญ พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นลำดับความสำคัญในระดับที่สูง

5.2 ปัญหาของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การที่มีทัศนคติด้านลบในการทำงาน เป็นปัญหาที่สำคัญ และไม่ชอบคุยกับผู้อื่น ชอบอยู่คนเดียว มีโลกส่วนตัวสูงและการมีปัญหาส่วนตัวระหว่างบุคคล เป็นปัญหาลำดับรองลงมา และไม่มีจิตสาธารณะ ไม่ชอบให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ไม่มีใจรักการบริการ ข้อตกลงและวัฒนธรรมองค์กรหรือหน่วยงานที่เข้าใจไม่ตรงกัน และแนวความคิดที่หลากหลาย อาจจะทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดของบุคคล ตามลำดับ

6. รูปแบบหลักของความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกัน พบว่า ตัวแปรด้านบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นรูปแบบหลักที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และเพื่อนร่วมงาน รายได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในอาชีพ เป็นรูปแบบรองลงมาตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความขยัน มีความอดทน ต้องเรียนรู้ หากความรู้เพิ่มเติม มีความตั้งใจ ทุ่มเทในการทำงาน ความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์ และสร้างฐานตลาดกลุ่มใหม่ๆ จึงจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพประกันชีวิต ต้องมีความขยัน และอดทน เพื่อให้สามารถเติบโตในอาชีพนี้ได้ จะต้องใช้เวลาในการสร้างความน่าเชื่อถือ และเชื่อมั่นของลูกค้าในระยะยาว (วิทยา นาควัชร (2544, หน้า 111-112), จินฉัตร เตชะพันธ์ (2556), เรืองพร หนูเจริญ (2562))

2. การที่ตัวแทนประกันชีวิตเข้ามาในอาชีพนี้แล้ว ต้องหมั่นหาความรู้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพราะแหล่งความรู้ และประสบการณ์ที่จะสามารถนำไปช่วยเหลือลูกค้ามีอยู่รอบตัว ถ้าหยุดพัฒนา หรือไม่ปรับตัวให้ทันยุคทันสมัย อาจจะทำให้ตัวเองไม่เป็นที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และอาจจะหลุดออกไปจากอาชีพนี้ได้ (ทฤษฎีของวอลตัน (Walton, 1973), Hellriegel & Woodman (2001), ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972))

3. การเป็นตัวแทนประกันชีวิต เป็นงานที่ต้องดูแลคนอื่น และเกี่ยวข้องกับเงินของผู้เอาประกัน ดังนั้นตัวแทนต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพ หากทำการทุจริต จะให้เสียหายต่ออาชีพ และทำลายภาพลักษณ์ต่อคนอื่นที่อยู่ในอาชีพ (วิทยา นาควัชร (2544, หน้า 111-112), จินฉัตร เตชะพันธ์ (2556), เรื่องพร หนูเจริญ (2562))

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย(คปภ.), กระทรวงการคลัง.

(2563). **สถิติเกี่ยวกับใบอนุญาตตัวแทน-นายหน้าประกันภัย บุคคลธรรมดา ปี2558-2563.**

สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม20, 2563. จาก

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjk3ZTVkYzgtNTRlMS00ZDA4LTkzMjQzMzJjNGZkYjQ5MTg0IiwidCI6IjM2ZTkxZWVjLTkxNDQ0NGJlMi1hNzBILTc2N2UzZWVhNzkwMyIsImMiOjEwfQ%3D%3D>.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กระทรวงการคลัง. (2546). **การออมในรูปแบบของการประกันชีวิต.**

สืบค้นเมื่อวันที่ ธันวาคม20, 2563. จาก

<http://www2.fpo.go.th/S-I/Source/Article/Article5.htm>.

จินฉัตร เตชะพันธ์. (2556). **แนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ**

กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอ

หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช

ภัฏสงขลา.

ฐากร ไพลีธอนันต์. (2554). **แรงจูงใจในการทำงานของตัวแทนธุรกิจประกันชีวิต บริษัทไทย**

ประกันชีวิต จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคาร**

พาณิชย์ไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิต

วิทยาลัย, สาขาพฤติกรรมศาสตร์.

พชร สุกัญจน์อนวัช. (2559). **ความสำเร็จในอาชีพ เชาว์อารมณ์ และความพึงพอใจในชีวิต โดยมี**

ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นตัวแปรสื่อ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรื่องพร หนูเจริญ. (2562). **กลยุทธ์ในการขายประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ.** วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิทยา นาควัชร. (2544). *วิธีเลี้ยงลูกให้เก่ง ดี และมีความสุข (IQ EQ MQ AQ)*. กรุงเทพมหานคร: GOODBOOK.

วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review, 50(4), 370-396.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence Relatedness and Growth*. New York: Free Press.

McClelland, D. (1940). *Motivation: Theory and Research*. New York: Willey.

Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1986). *Subjective Career Success: A Study of Managers and Support Personnel*. Journal of Business and Psychology, 1(2), 78-94.

Hellriegel, S. & Woodman, R.W. (2001). *Organization behavior (9th ed.)*. Ohio: South-Western College Publishing.

Hennequin, E. (2007). *What "Career Success" Means to Blue-Collar Workers*. Career Development International, 12(6), 565-581.

Judge, T. A., Cable, D. M., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1995). *An Empirical Investigation of the Predictors of Executive Career Success*. Personnel Psychology, 48(3), 485-520.

Thomson, R. & Mabey, C. (1994). *Developing Human Resources*. Oxfordshire: Routledge.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons.

Walton, R. E. (1973). *Quality of Working Life: What Is It?*. Sloan Management Review, 15(1), 11-21.