



แนวทางการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ
กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



จิณณวัตร เตชะพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

THESIS

SUCCESSFUL DEVELOPMENT GUIDELINES FOR AGENT ASSURANCE CASE STUDY: SCB LIFE ASSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED HADYAI DISTRICT, IN SONGKHLA



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ART PROGRAM IN DEVELOPMENT STRATEGY
GRADUATE SCHOOL SONGKHLA RAJABHAT UNIVERSITY

2013

COPYRIGHT OF SONGKHLA RAJABHAT UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ
กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ชื่อวิทยานิพนธ์

แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ
กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต
จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้วิจัย

นายจิณณวัตร เตชะพันธ์ ปีการศึกษา 2556

ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพร แสงทอง

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.แสนศักดิ์ ศิริพานิช

บทคัดย่อ

การวิจัยแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ และ 3) เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แบบแผนการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่าง คือตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 114 คน แบบสอบถามสำหรับกรวิจัยมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .9601 และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ค่า t-test สำหรับทดสอบเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านเพศ และ F-test สำหรับทดสอบเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

ผลการวิจัย พบว่าบริบทของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นจากการสมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิตและต้องสอบผ่านตามหลักสูตรของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จากนั้นจะต้องอบรมหลักสูตรเพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต 6 ชั่วโมง (ภาคบังคับ) เพื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนประกันชีวิตในสังกัด จากนั้นเมื่อมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป และมีผลงานเบี้ยประกันปีแรกไม่น้อยกว่า 600,000 บาท พร้อมกับต้องมีทีมงานไม่น้อยกว่า 5 คนและมีอัตราความหยั่งยืนของกรมธรรม์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ก็จะได้รับแต่งตั้งเป็นผู้บริหารหน่วยและเมื่อมีผลงานเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทก็จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารกลุ่มต่อไปตามลำดับของโครงสร้างรายได้ของบริษัท

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จพบว่า มีค่าเฉลี่ยรายด้านจำนวน 23 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากและบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตส่วนบุคคลที่มีเพศและสถานภาพต่างกัน มีบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้ามีอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน

มีบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสนทนากลุ่ม โดยการมีหัวข้อใหญ่ของการวิจัยจำนวน 23 ด้าน คือ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย จากการสนทนากลุ่มจะเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ใช้เป็นแบบอย่างที่ดี และหน่วยงานพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต ได้นำผลการศึกษาไปสร้างหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตให้เป็นตัวแทนที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จในอาชีพ

Thesis Title	Successful Development Guidelines for agent Assurance Case Study: SCB Life Assurance Public Company Limited Hadyai district, in Songkhla
Researcher	Mr.Chinnawat Techaphan Academic year: 2013
Degree	Master of Arts in Development Strategy
Advisors	1. Assistant Professor Dr.Prapaporn Saengthong 2. Dr.Saensak Siripanich

Abstract

This research tried to find out the way to develop the success insurance agency case study of Siam Commercial Bank (SCB) Insurance agency, Hatyai, Songkhla. This research aimed to 1) study the context of SCB insurance agency; 2) study personal context of success insurance agency; and 3) find out the way of developing the success insurance agency of SCB Agency in Hatyai, Songkhla. The research methodology included quantitative and qualitative research method to conduct the research questions. For quantitative participations, this research selected 114 insurance agencies from SCB insurance agency, Hatyai Songkhla. This research used a questionnaire to collect the data which has the reliability value .9601 and used t-test to test the research hypotheses for gender comparison and F-test for comparing age, education level, status, and insurance selling agency experiences.

This research found that a SCB insurance agency started from the insurance agency test and they need to pass the test of Office of Insurance Commission (OIC), then, they need to training at least 6 hours for requesting insurance agency certificate (compulsory) before promote to insurance agency under the insurance company. The company needs one year experience, insurance income at least 60,000 baht, 5 team members and sustainable insurance at least 75% for become a leader unit. Furthermore, an insurance agency need to have their ability meet the company requirements then, they will promote to be the higher position followed the company structure. From considering personal context of success insurance agency, this research found that there are 23 aspects involved and overall aspects are in high level. There are no significant difference in terms of success in insurance agency if they are different gender and status. However, if they have different education degree and selling experiences they may have different success in insurance agency with significant differences at .05. This research used qualitative method to collect data through the focus group in 23 aspects:

courage, ambition, patience, enthusiasm, creativity, honesty, providence, farsightedness, plan, daily record, friendship, emotional control, propriety, communication, customer responsibility, career positive thinking, company positive thinking, co-worker positive thinking, insurance knowledge, academic listening, full knowledge, self-study, and selling skill. These are good practices of insurance agency. The agency developer can use the results from this research to develop insurance agency to get higher quality and success in their career.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพร แสงทอง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และดร.แสนศักดิ์ ศิริพานิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณา ให้แนวคิด วิธีการ คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สรณ เสนาสวัสดิ์ รองศาสตราจารย์กิตติ ตันไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ซึ่งเป็นคณะกรรมการในการสอบหัวข้อ คำโครงและวิทยานิพนธ์ ตลอดถึงคณาจารย์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่งานวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ ดร.สุระพรรณ จุลสุวรรณ อดีตคณบดีคณะวิทยาการ ดร.ชุตา ประโมจน์ย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และนายพิษณุพงษ์ โพธิพิบูล ผู้ช่วยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ พร้อมทั้งให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้ร่วมสนทนากลุ่มทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้การอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เข้าร่วมเวทีสนทนากลุ่มและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่งานวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่คอยช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา อีกทั้งคอยให้ความเอื้อเฟื้อ ดูแลช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ทำให้การทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบคุณกาญจนา เตชะพันธ์ (พี่สาวผู้วิจัย) ตลอดจนครอบครัวเตชะพันธ์ และครอบครัวสังข์ศิริ ที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

คุณงามความดี คุณค่า และประโยชน์ทั้งหลายที่เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้เป็นกตัญญูตเวทิตาธรรม แก่บิดา มารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ของผู้วิจัย

จิณณวัตร เตชะพันธ์

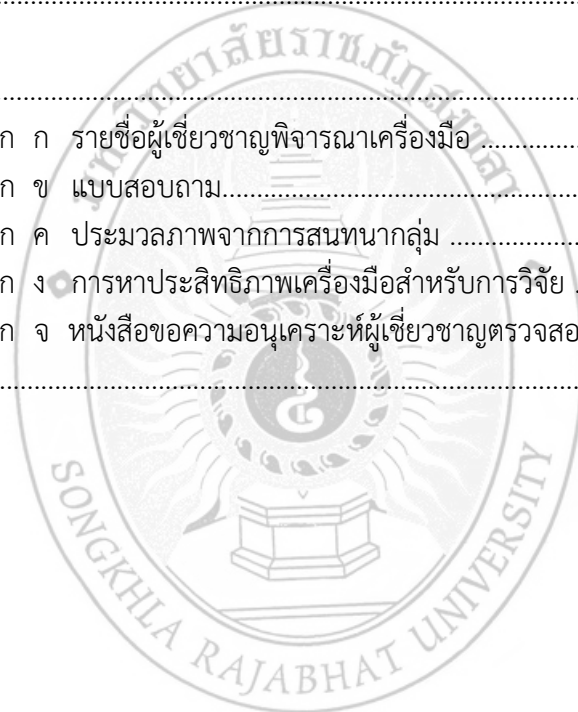
2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิต.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
ส่วนที่ 1 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ.....	46
ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	81
สรุปผล.....	81
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม	87
บุคลากร.....	94
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเครื่องมือ	97
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	99
ภาคผนวก ค ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่ม	110
ภาคผนวก ง การหาประสิทธิภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัย	116
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	124
ประวัติผู้วิจัย	128



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพ.....	35
2	รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม.....	50
3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต รายชื่อและรายด้าน	53
5	การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ.....	57
6	การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามอายุ.....	58
7	การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	61
8	การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพ.....	63
9	การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามประสบการณ์ขายประกัน ชีวิต.....	65
10	รายละเอียดของผู้ที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม.....	68



สารบัญญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ตามทฤษฎีความคาดหวัง.....	19
3 ผู้วิจัยกล่าวเปิดประชุมกลุ่มย่อยและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม.....	111
4 บรรยายภาคเริ่มประชุมกลุ่มย่อย.....	111
5 ผู้วิจัยเปิดประเด็นเรื่องแนวทางการพัฒนาตัวแทนให้ประสบความสำเร็จ.....	112
6 ผู้ร่วมสนทนาให้ความคิดเห็นจากประเด็นเรื่องแนวทางการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จ	112
7 บรรยายภาคของการแสดงความคิดเห็น.....	113
8 ผู้เข้าร่วมสนทนาให้ความเห็นหลังจากที่ผู้วิจัยตั้งคำถาม.....	113
9 บรรยายภาคแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม.....	114
10 บรรยายภาคระหว่างที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต่างให้ความเห็นกันและกัน.....	114
11 บรรยายภาคระหว่างแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จใน อาชีพ.....	115
12 ผู้เข้าร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จใน อาชีพ.....	115

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ คือ ความต้องการด้านร่างกาย อาหารเพื่อประทังความหิว ความต้องการเครื่องนุ่งห่มเพื่อปกป้องร่างกาย ความต้องการที่อยู่อาศัย เพื่อพำนักพักพิง ซึ่งความต้องการนี้ด้านร่างกายนี้เกิดจากความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน และเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการขั้นต่อไป (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2540) คือ ความต้องการความมั่นคง เป็นความต้องการที่จะดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคง มีอาชีพ การงาน ได้รับความคุ้มครองให้ปลอดภัย และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข แต่อย่างไรก็ตาม เพราะชีวิต เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ทุกคนมีความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นภัยจากการใช้งาน ชรา ทูพพลภาพ และความตาย ภัยดังกล่าวหากเกิดกับบุคคล หรือครอบครัวโดยอ้อมนำมาซึ่งความสูญเสีย (สกนธ์ ภู่งามดี, 2551: 27) อาชีพประกันชีวิตมิใช่วิธีการป้องกันความสูญเสีย หากแต่เป็นวิธีการชดเชยหรือทดแทน ความสูญเสีย ดังนั้นการประกันชีวิตจึงสามารถที่จะขจัดปัญหาการสูญเสียรายได้ (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2552: ออนไลน์) ซึ่งอาชีพประกันชีวิตจะมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเกี่ยวข้องกับ การดำเนิน ชีวิต เศรษฐกิจ เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในตนเอง การประกอบอาชีพจะทำให้บุคคล เกิดความภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แสดงถึงความสามารถในการพึ่งตนเองและทำประโยชน์ ให้แก่สังคม อีกทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย สังคมและจิตใจของบุคคล โดย ที่การทำงานหรือการประกอบอาชีพของบุคคล นอกจากจะเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องกระทำเพื่อให้ได้มา ซึ่งค่าตอบแทนในการแสวงหาปัจจัยต่าง ๆ และเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว ย่อมเป็น กิจกรรมที่จะตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและความต้องการทางด้านสังคมอีกด้วย ทำให้ความหมาย ของคำว่า “อาชีพ” นั้นเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเดิมคำว่า อาชีพมีความหมายเพียงงานที่บุคคลทำหลังจาก เรียนสำเร็จแล้วเท่านั้น (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2540: 8) แต่ในปัจจุบันความหมายของคำว่า “อาชีพ” รวมเอาความหมายของชีวิตบุคคลทั้งชีวิต จัดเป็นการดำเนินชีวิตอย่างหนึ่ง ดังที่กล่าวว่า งานที่เหมาะสม เป็นประสบการณ์ที่มีค่ามากประการหนึ่งของมนุษย์และความสำคัญของงานจะปรากฏขึ้นเมื่อเรา ว่างงาน (สุธน ศรีหิรัญ, 2541) จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน ทำให้เกิดการ ถดถอยของการลงทุนธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิธีที่ใช้ มากในปัจจุบัน คือ การไม่รับคนงานเพิ่มและการเลิกจ้าง ทำให้เกิดปัญหาการว่างงานตามมา ปัญหา การว่างงานจึงนับเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งในปัจจุบันเพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอีกด้วย แต่ค่านิยมในการประกอบอาชีพของคนไทยส่วนใหญ่ยังมี ค่านิยมใน การประกอบอาชีพรับราชการหรือรับจ้างประเภทมีเงินเดือนประจำทั้ง ๆ ที่ปัจจุบัน ตลาดแรงงานในด้านนี้มีอยู่น้อยมาก บุคคลส่วนใหญ่มองข้ามความสำคัญของอาชีพอิสระ ซึ่งมีให้เลือก หลากหลายอาชีพ (สวัสดี สุวรรณอักษร, 2532: 32-35)

การประกอบอาชีพอิสระมีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นการลดปัญหาการว่างงานแล้ว ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วย ซึ่งอาชีพอิสระเป็นการเปิดโอกาสให้กับทุก ๆ คน ซึ่งผู้ที่ประกอบอาชีพทางด้านนี้สามารถที่จะสร้างฐานะได้ภายในเวลาไม่กี่ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความขยันหมั่นเพียรของบุคคลนั้น (นิคม จันทร์วิฑูร, 2530: 23) โดยเฉพาะธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกสายงานอาชีพหนึ่งที่น่าสนใจและมั่นคง เพราะไม่ว่าจะเป็น ตัวแทนประกันชีวิตแบบเต็มเวลา หรือตัวแทนประกันชีวิตแบบบางเวลา จะไม่ถูกปลดจากการเป็นตัวแทน (ยกเว้นในกรณีที่กระทำความผิด) และถ้าตัวแทนสามารถทำผลงานได้มาก ทางบริษัทก็จะถือว่าเป็นตัวแทนที่ประสบความสำเร็จ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2540) จากลักษณะเด่นดังกล่าวถือได้ว่า การประกันชีวิตนั้น เป็นอาชีพที่น่าสนใจเป็นอย่างมากสำหรับบทบาทของตัวแทนประกันชีวิตมิใช่ทำหน้าที่เป็นนักขายเพียงอย่างเดียว ยังต้องเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้าอีกด้วย อันได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็นในการทำประกันชีวิต ตลอดจนจนถึงการคัดเลือกแบบประกันและเบี้ยประกันที่เหมาะสม นำส่งเงินให้บริษัทครบถ้วน จัดการกู้เงินในกรณีฉุกเฉิน เรียกร้องสิทธิตามกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องติดตามและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าของตนอย่างต่อเนื่องทำให้อาชีพตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดหากเปรียบเทียบกับนักขายทั่วไป (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต, 2535: 157-158 อ้างถึงในปนัดดา ศุภกิจกำจร, 2543) จากการสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่เคยได้รับรางวัลจากบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีขอบเขต ทั้ง 23 ด้าน ได้แก่ กล้าหาญ ทะเยอทะยาน อดทน กระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซื่อสัตย์สุจริต สุขุม รอบคอบ มองการณ์ไกล การวางแผนงาน บันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร มั่นคงทางอารมณ์ รู้กาลเทศะ สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม รับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ฟังการบรรยายทางวิชาการ ศึกษาความรู้รอบตัว สืบสวนตนเองและฝึกทักษะในการเสนอขาย ผลจากการสัมภาษณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้นั้น จะต้องมีความหลากหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในขอบเขตของการวิจัย ทั้ง 23 ด้านดังกล่าว เพื่อจะได้ทราบถึงวิธีการในการฝึกทักษะในการเสนอขาย ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีความหลากหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกันเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน
2. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกันเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน
3. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน
4. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพต่างกันเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน
5. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกันเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 114 คน ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 114 คน ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ประสบความสำเร็จจำนวน 8 คนโดยใช้ข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 23 ข้อ และแต่ละหัวข้อแตกเป็นหัวข้อย่อย 3 ด้าน รวมคำถามทั้งสิ้น 69 ข้อ

2. ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

ตัวแปรตาม เป็นคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การเข้าร่วมการบรรยายทางวิชาการ การศึกษา ความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย

3. ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

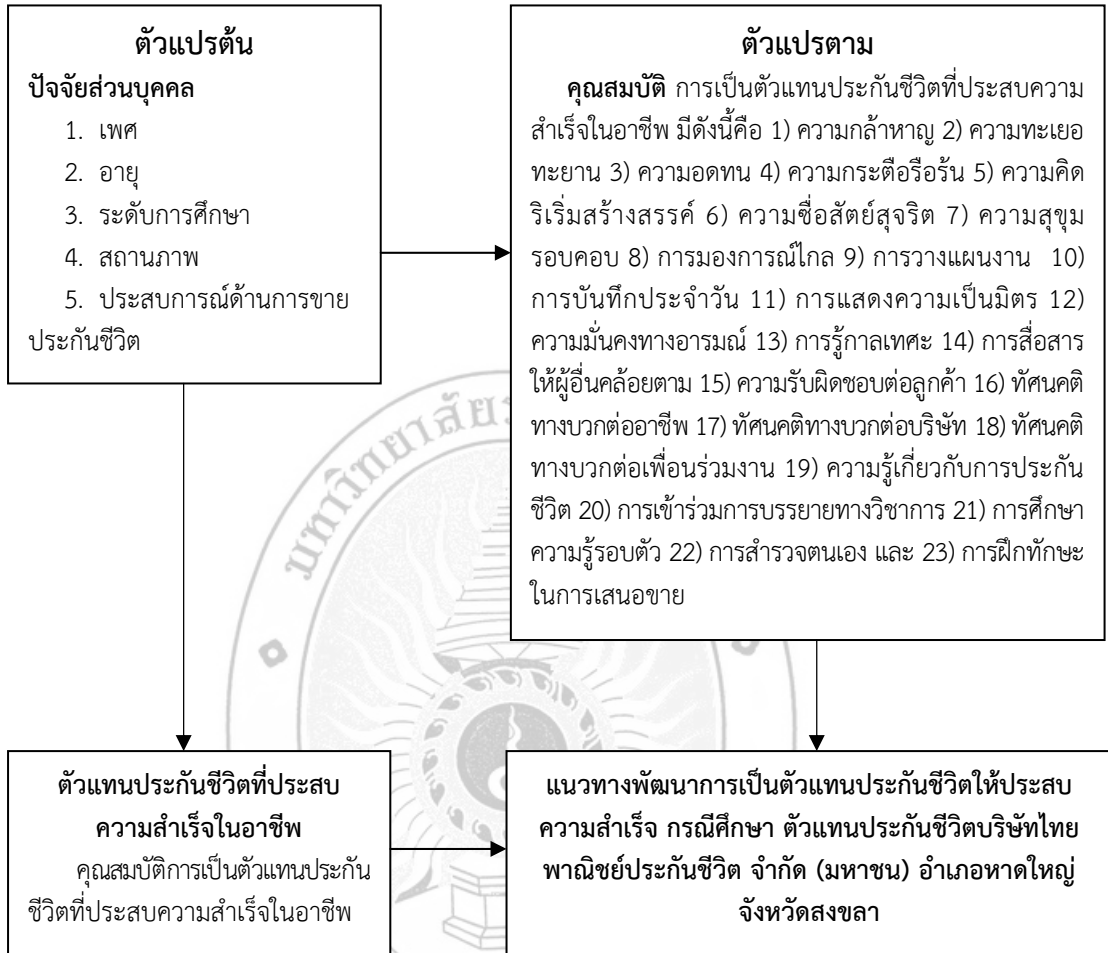
4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มกราคม 2556 – พฤษภาคม 2557

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต อันหมายถึงคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การเข้าร่วมการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ตัวแทนประกันชีวิต ที่ได้รับรางวัลบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) และจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในคู่มือตัวแทนประกันชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. **ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ** หมายถึง คุณสมบัตินี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติ

ทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การเข้าร่วมการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย

2. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดำรงวิทยะจันทน์ จังหวัดสงขลา มอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทซึ่งตนสังกัดอยู่

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะส่วนบุคคลในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพและประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

4. ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ตัวแทนประกันชีวิตเริ่มเข้าทำงานการขายประกันชีวิตจนถึงปัจจุบัน

5. แนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง แนวคิดและวิธีการที่สะท้อนจากความคิดเห็น ผลึกความคิด และประสบการณ์ของบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มซึ่งสามารถนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตได้

6. บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดำรงวิทยะจันทน์ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดำรงวิทยะจันทน์ จังหวัดสงขลา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย มีดังนี้

1. ได้ทราบถึงคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ควรพัฒนาบุคลากรผู้เป็นตัวแทนประกันชีวิตในสังกัด เพื่อหาแนวทางและประเด็นในการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ

2. ได้ทราบถึงผลึกความคิดและประสบการณ์ของบุคคลที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตผู้ประสบความสำเร็จในอาชีพ สำหรับการพัฒนารัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท

3. ได้แนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และทักษะของตัวแทนประกันชีวิตตามคุณสมบัติ 23 ด้าน เสนอแนะต่อบริษัทในการรับสมัครบุคคลเพื่อเข้าประกอบอาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิต และสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา แนวทางพัฒนา การพัฒนาองค์กร กระบวนการพัฒนาแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา แนวทางพัฒนาและแนวทางพัฒนา องค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ความหมายของการพัฒนา

พัฒนา หมายถึง พัฒนาการที่มีการคำนึงถึงความเสียหายของสิ่งแวดล้อม มีการป้องกันปัญหา ที่เกิดแก่สิ่งแวดล้อม หรือถ้าจำเป็นจะต้องเกิดความเสียหาย ก็จะต้องทำในขอบเขต ที่เสียหายน้อยที่สุด การพัฒนาในมิติทางด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมนี้ จึงเป็นรูปแบบการใช้ทรัพยากรที่มีการบำรุงรักษา และมีอัตราการใช้ที่อยู่ในขอบเขตการอำนวยให้ หรือศักยภาพที่ทรัพยากรนี้จะคืนสู่สภาพปกติได้

พัฒนาแตกต่างไปจากการเจริญเติบโตตรงที่พัฒนา (development) หมายถึง การปรับปรุง ในเชิงคุณภาพให้ดีขึ้น โดยที่ยังมีการรักษาระดับทรัพยากรพื้นฐาน ส่วนการเจริญเติบโต (growth) หมายถึง การปรับปรุงในเชิงปริมาณให้สูงขึ้น ดังนั้น การพัฒนาจึงเป็นการปรับปรุงในเชิงคุณภาพให้ดีขึ้น เพื่อให้สังคมมนุษย์ที่มีคุณภาพดำรงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ยังคงทำหน้าที่ได้อย่างปกติ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเพิ่มในเชิงปริมาณให้เกินขีดจำกัด

พัฒนาในอดีตที่ผ่านมาจะพิจารณาที่ประสิทธิภาพ และความเป็นธรรมที่จะเกิดขึ้นจาก การพัฒนาภายใต้กำหนดเวลาสั้น ๆ เท่านั้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญเฉพาะคนในรุ่นปัจจุบัน แต่จากกระแสเรียกร้องในสังคมที่ต้องการให้พัฒนานั้นคำนึงถึงการอยู่รอดและการกินดีอยู่ดีของคนใน อนาคตร่วมกัน จึงเป็นเหตุให้มีความยั่งยืนเข้ามาเป็นองค์ประกอบการพัฒนาและกระบวนการตัดสินใจ ด้วยเหตุนี้ พัฒนา ในภาพรวมจึงหมายถึง พัฒนาเพื่อบรรลุถึงความต้องการของมนุษยชาติในปัจจุบัน ขณะเดียวกันก็ต้องไม่เป็นการลดทอนหรือเบียดบังโอกาสที่จะบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ในอนาคตด้วย

มนุษย์จะสามารถปฏิบัติได้ตามนี้ ต้องเข้าใจธรรมชาติและกระบวนการพัฒนาสังคมที่เน้นคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งไม่ใช่เฉพาะทางวัตถุเท่านั้น จำเป็นต้องประกอบด้วยความสุขทางร่างกายและจิตใจด้วย ดังนั้น พื้นฐานที่จะต้องมีในกระบวนการพัฒนา คือ นิเวศวิทยาเศรษฐกิจและจริยธรรม เพราะการพัฒนาของสิ่งแวดล้อม (environmental integrity) ความมั่นคงทางนิเวศวิทยา (ecological security) ประสิทธิภาพของการจัดการในทางเศรษฐกิจ (economic efficiency) และความยุติธรรม (equity) ทั้งต่อมนุษย์รุ่นปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความยุติธรรมกับการพัฒนาทุกส่วนไม่ใช่เฉพาะด้านเศรษฐกิจอย่างเดียว

การใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นสิ่งจำเป็นแต่ต้องดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม นั่นคือจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้อง รอบคอบ และมีการจัดการที่ดี ทั้งด้านวัตถุ และการยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตเท่า ๆ กับความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะถ้ามุ่งเร่งพัฒนาเฉพาะทางด้านวัตถุอย่างเดียวมนุษย์จะไม่สามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขได้ เพราะยังต้องเผชิญกับปัญหาภาวะมลพิษ ต่าง ๆ เช่น อากาศเสีย น้ำเน่า เสียงดัง เป็นต้น

จากความหมายของพัฒนาดังกล่าว สรุปได้ว่า การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่เจริญก้าวหน้าอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมนั้น จะต้องมีการบูรณาการหรือประสานประโยชน์เข้าด้วยกัน ระหว่างพัฒนาทางเศรษฐกิจกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ จะต้องมีการวางแผนการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ให้เหมาะสมรอบคอบ และคำนึงถึงสภาพการที่อำนวยให้ของทรัพยากรที่มีอยู่ ดังนั้นสังคมที่จะพัฒนาจะต้องพิจารณาจากหลาย ๆ องค์ประกอบ

2. องค์ประกอบของแนวทางพัฒนา

องค์ประกอบของแนวทางพัฒนา เป็น องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในการพัฒนา มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อม ทำให้มีมากขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและอนุรักษ์ทรัพยากรพื้นฐานให้มั่นคง
- 2) ด้านสังคม มีการจัดสรรความเท่าเทียมกันในการใช้ทรัพยากรที่เป็นตัวชี้วัดพื้นฐานที่เพียงพอและจำกัดจำนวนประชากร และ
- 3) ด้านเศรษฐกิจ ที่ต้องเติบโตอย่างเหมาะสมไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและความสมดุลในระบบนิเวศ (สรฤทธ จันสุข, 2540: 15-20)

องค์ประกอบดังกล่าวเป็นส่วนของพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา การอนุรักษ์การฟื้นฟูระบบนิเวศ การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาและการอนุรักษ์ทางสังคมและวัฒนธรรม และการพัฒนาทางการเมือง การพัฒนาทุกด้านมีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกันไม่สามารถแยกประเด็นการพัฒนาด้านใดออกไปได้ จึงเป็นลักษณะของการบูรณาการการพัฒนา ซึ่งการพัฒนานั้นต้องอาศัยกลไกสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากประชาชนย่อมรู้ปัญหาและความต้องการในพื้นที่ของตนได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่จากภายนอก การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นการสร้างความเป็นเจ้าของในกิจกรรมการพัฒนาร่วมกันทั้งนี้บนพื้นฐานของความรู้เทคนิควิชาการที่

ถูกต้องประกอบการตัดสินใจ ในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศโดยมีการแนะนำให้คำปรึกษา จากวิชาการที่ถูกต้อง การพัฒนาจึงเป็นการพัฒนาชุมชนอย่างมีความสมดุลโดยมีปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

สุจริต ปัจฉิมนันท์ (2534: 66 อ้างถึงใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของแนวทางพัฒนาประกอบด้วยปัจจัยหลัก ๆ 4 ประการ คือ

- 1) วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม
- 2) โครงสร้างการพัฒนาต้องมีการจัดหน่วย แบ่งหน่วยภายในโดยอาศัยหลักการกำหนดอำนาจหน้าที่การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับบัญชาตามลำดับ อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

- 3) กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

- 4) บุคคล จะต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยทำหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ข้างต้น

สมชัย ศรีสุทธิยากร (2529: 3-4 อ้างถึงใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6-8) ได้สรุปความเห็นของนักวิชาการบางท่านไว้ดังนี้

Hicks and Gullett อ้างถึงใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6-8 ได้ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของแนวทางพัฒนามีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

- 1) ประการแรก จะต้องมีความสัมพันธ์อันหมายถึงสมาชิกภายใน
- 2) ประการที่สอง บุคคลเหล่านั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ ต่อกันในทางใดทางหนึ่ง
- 3) ประการที่สาม ลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว มักจะเป็นไปในลักษณะของการรับสั่งหรือถ่ายทอดมา โดยอาศัยโครงสร้าง (structure) ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง
- 4) ประการที่สี่ จะมีวัตถุประสงค์ส่วนตัว อันเป็นสาเหตุจูงใจในการทำงานและมีความคาดหวังว่า การร่วมมือกันปฏิบัติงานเป็นหนทางให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวได้
- 5) ประการสุดท้าย การมีปฏิสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมขององค์การในท้ายที่สุด

brown and moberg อ้างถึงใน ชาลี ไตรจันทร์, 2539: 6-8 ได้ชี้ว่าลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนามีอยู่ 4 ประการ ดังนี้คือ

- 1) ประการแรก การที่จะเรียกหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งว่าเป็นแนวทางพัฒนาได้นั้น จะต้องได้รับการยอมรับของหน่วยงานนั้น มีฐานะคงอยู่ในสังคม (existence) และคงมีการปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่อง (continuous operation)

- 2) ประการที่สอง แนวทางการพัฒนาจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่เป็นตนเอง กล่าวคือ แนวทางพัฒนาที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาย่อมมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการดำเนินการทั้งสิ้น ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิ่งบ่งชี้ทางพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นภายใน

3) ประการที่สาม จะต้องแบ่งงานกันทำ โดยอาศัยหลักความชำนาญเฉพาะ (Specialization) ซึ่งการพัฒนาจะต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสูง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติก็มีความแตกต่างกันมาก ยิ่งมีความจำเป็นต้องแบ่งงานโดยใช้ความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น

4) ประการสุดท้าย แนวทางพัฒนาจะต้องมีโครงสร้าง มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และลำดับชั้นการบังคับของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นหนทางที่จะนำไปสู่การร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของแนวทางการพัฒนา

สรุปแนวทางพัฒนา มืองค์ประกอบ ได้แก่

- 1) แนวทางพัฒนาต้องมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน
- 2) แนวทางพัฒนาต้องมีบุคคลที่เป็นสมาชิกภายใน
- 3) แนวทางพัฒนาต้องมีโครงสร้าง มีการกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ การบังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 4) แนวทางพัฒนาต้องมีแบบแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สมาชิกภายในใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นในเรื่องของแนวทางพัฒนา จะเห็นได้ว่าในโลกยุคปัจจุบันมีลักษณะประการหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัด คือ เป็นโลกของแนวทางพัฒนา ยิ่งสังคมขยายตัวมากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นในการรวมกลุ่มบุคคลเข้าร่วมดำเนินการ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง อย่างมีประสิทธิภาพก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การรวมตัวทำนองนี้มักแสดงออกในรูปของการจัดแนวทางพัฒนาซึ่งมีกฎเกณฑ์การดำเนินงาน แนวทางพัฒนานี้เรียกว่า บริษัท รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานราชการก็ได้ สุดแต่ที่เอกชนหรือรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการ และบรรดาแนวทางพัฒนาเหล่านี้มีอยู่จำนวนไม่น้อยที่รับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในการให้บริการ แก่บุคคลภายนอกแนวทางพัฒนา เช่น โรงพยาบาลที่ให้บริการคนไข้ แนวทางพัฒนานี้เรียกว่า “แนวทางพัฒนาเพื่อการบริการ”

3. กระบวนการพัฒนา

คำว่า “กระบวนการ” ในที่นี้ หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมในการประพฤติปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผลงานโดยส่วนรวม เช่น ลักษณะการติดต่อสื่อสาร ลักษณะและวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาและการวินิจฉัยตัดสินใจ ลักษณะการใช้ภาวะผู้นำหรือปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพฤติกรรมในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านี้ เป็นต้น (สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543)

การบวนการปฏิบัติในเชิงกระบวนการในเรื่องดังกล่าว จะให้ความสนใจเฉพาะในเรื่องที่ว่าเขาทำกันอย่างไรมากกว่าที่จะสนใจว่าเขาทำอะไรกัน เช่น ในการพิจารณาปัญหาหรือการวินิจฉัยตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เราจะไม่สนใจว่าเขาพิจารณาปัญหาอะไร หรือจะทำการวินิจฉัยในเรื่องอะไร แต่เราจะสนใจเฉพาะว่าเขาจะพิจารณาหรือตัดสินใจ ในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องนั้นกันอย่างไร เช่น เขาได้มีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และข้อยุติจากความเห็นร่วมกันของที่ประชุมหรือไม่ หรือในกรณีการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาเอาแต่สั่งงานอย่างเดียวโดยไม่ฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาเลยว่าจะทำได้หรือไม่ หรือมีปัญหาอะไร ครั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะ

ทบทวนคำสั่งที่เกรงจะถูกตำหนิว่ากระด้างกระเดื่อง ไม่รับผิดชอบ มอบหมายงานแล้วไม่ทำ ทำตนเป็นคนมีปัญหา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่เราเรียกว่าเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันตรวจวินิจฉัยและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

4. แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา

ก่อนที่จะศึกษาแนวทางพัฒนา ควรทำความเข้าใจ “แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา” อธิบายได้ว่า สืบเนื่องจากสภาพธรรมชาติที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม หมายถึง มนุษย์โดยธรรมชาติย่อมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่มีข้อยกเว้นที่มนุษย์อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง เช่น ฤๅษี เป็นต้น การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์อาจมีได้หลายลักษณะและเรียกต่างกัน เป็นต้นว่า ครอบครัว (family) เผ่าพันธุ์ (tribe) ชุมชน (community) สังคม (society) และประเทศ (country) และเมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ย่อมเป็นธรรมชาติอีกทีในแต่ละกลุ่มจะต้องมี “ผู้นำกลุ่ม” และ “ผู้ตาม” คือ ประชาชนหรือคนในกลุ่ม รวมทั้งมี “การควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม” หรือ “การจัดระเบียบภายในกลุ่ม” ซึ่งอาจเรียกว่า การบริหารหรือการพัฒนาภายใน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความสุข และในบางกรณีการควบคุมดูแลอาจเกี่ยวข้องกับภายนอกด้วย เช่น กรณีการติดต่อ ประสานงาน การต่อสู้หรือการทำสงครามกับกลุ่มอื่น สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศอาจเรียกว่า “นักบริหาร” หรือ “ผู้บริหาร” ขณะที่การควบคุมดูแลหรือการจัดระเบียบนั้นเรียกว่า การบริหาร ที่กล่าวมานี้เป็นมุมมองในแง่ของนักบริหาร แต่ถ้าในมุมมองของนักพัฒนา อาจเรียกผู้บริหารและการบริหารนั้นว่า นักพัฒนาและการพัฒนา ตามลำดับ ด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการพัฒนาได้ง่าย และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า “ที่ใดมีกลุ่ม ที่นั่นย่อมมีการพัฒนา” (เพชรี ชุมทรัพย์, 2536)

ในมุมมองของนักพัฒนาสภาพของกลุ่มในยุคเริ่มแรกซึ่งธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ อิทธิพลของธรรมชาติจะมีต่อมนุษย์ที่รวมกันอยู่ในกลุ่มมาก โดยการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของมนุษย์จะอยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ อีกทั้งธรรมชาติและผู้นำเป็นตัวกำหนดแนวทางการพัฒนา ซึ่งครอบคลุมวิธีการประกอบอาชีพด้วย ลักษณะการพัฒนาและการประกอบอาชีพในยุคนี้ไม่ซับซ้อนและจำนวนประชากรก็มีไม่มากต่อมา เมื่อจำนวนมนุษย์ที่รวมตัวกันอยู่ในกลุ่มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้กลุ่มมีขนาดใหญ่ขึ้น เปลี่ยนเป็นชุมชน และเป็นประเทศ ในเวลาเดียวกันทรัพยากรธรรมชาติเริ่มเสื่อมโทรม ผู้นำและผู้ตาม คือ ประชาชนพยายามเอาชนะธรรมชาติ ได้ใช้ภูมิปัญญาชาวบ้าน (folk wisdom) และการลองผิดลองถูก (trial and error) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและการประกอบอาชีพ

เมื่อกลุ่มมีขนาดใหญ่และมั่นคงขึ้นเป็นประเทศ ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติได้ถูกนำมาใช้เป็นจำนวนมาก บางส่วนเสื่อมสลาย ถูกทำลาย และสิ้นสภาพไปเป็นจำนวนมาก ประกอบกับผู้นำและผู้ตามหรือประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และ ความชำนาญเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น นำวิชาความรู้ที่เป็นศาสตร์ (science) หรือความรู้ที่เป็นระบบ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น จำนวนประชากรได้เพิ่มมากขึ้น เกิดการแข่งขันระหว่างกลุ่ม ระหว่างประเทศ หรือหลาย ๆ ประเทศเพื่อเร่งปริมาณและเวลาในการทำงานและการผลิต เป็นต้น เหล่านี้ ทำให้ผู้นำประเทศต้องค้นหาแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อเอาชนะธรรมชาติ

พึ่งพาธรรมชาติน้อยลง หรือไม่ต้องอยู่ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น เดิมมนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของธรรมชาติ ทุกปีจะเกิดน้ำท่วม ต่อมามนุษย์มีวิชาความรู้ มีความสามารถ และมีเทคโนโลยีสูงขึ้น ได้สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม และยังสามารถนำธรรมชาติไปใช้ประโยชน์มากขึ้น เช่น มนุษย์นำน้ำจากน้ำตกไปผลิตเป็นพลังงานไฟฟ้า และมีหน่วยงานที่คอยเฝ้าระวังและเตือนภัยเกี่ยวกับธรรมชาติ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นต้น สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น (human component) ถือว่าเป็นการประดิษฐ์คิดค้น หรือสร้างผลผลิตใหม่ (innovation) เพื่อนำมาใช้แทนสิ่งที่ธรรมชาติสร้างขึ้น (natural component) หรือใช้แทนทรัพยากรธรรมชาติ (natural resource) ที่นับวันจะลดน้อยลง (วราภรณ์ ศรีสุพรรณ, 2530) ที่กล่าวมานี้ ถือว่าเป็นการศึกษาแนวทางของแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาของมนุษย์ (ผู้นำและผู้ตาม) ที่ล้วนเกี่ยวข้องกับธรรมชาติ โดยเริ่มต้นจาก 1) การพัฒนาในสภาพที่มนุษย์อยู่ภายใต้ อิทธิพลของธรรมชาติ และวิวัฒนาการมาเป็น 2) การพัฒนาที่มนุษย์พยายามเอาชนะธรรมชาติ และ 3) การพัฒนาที่มนุษย์เอาชนะธรรมชาติได้ และนำธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ ทั้งหมดนี้เป็นการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น (better change) ช่วยเพิ่มอัตราเร่งในการทำกิจกรรม หรือการผลิตให้รวดเร็วขึ้น (better speed) และทำให้สภาพความเป็นอยู่ของมนุษย์ดีขึ้น (better life) กว่าเดิมทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ

5. แนวทางพัฒนา

ความหมายของแนวทางพัฒนา จากรูปศัพท์คำว่า “พัฒนา” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Development” แปลว่าการเปลี่ยนแปลงที่ละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสม กว่าเดิม หรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ (ปกรณ ปรียากร, 2538: 5) ส่วนความหมายในรูปศัพท์ภาษาไทยนั้น หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดี ถ้าเป็นกริยาใช้คำว่า “พัฒนา” หมายความว่า ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโตงอกงาม ทำให้งอกงามและมากขึ้น เช่น เจริญทางเมตริ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525: 238)

จากความหมายในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า “พัฒนา” มีความหมายทั้งที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไปบ้าง ซึ่งถ้าหากพิจารณาความหมายเหล่านี้อาจสรุปได้ว่า “การพัฒนา” หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อม ด้วยการวางแผนโครงการและการดำเนินงาน โดยมนุษย์เพื่อประโยชน์ แก่ตัวมนุษย์เอง”

6. แนวทางพัฒนาการพัฒนาคณะการ

แนวทางพัฒนาองค์การ (organization development) เป็นเครื่องมือบริหารแผนใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาทางด้านพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ อย่างได้ผล ปัจจุบันแนวทางการพัฒนา ยังมีลักษณะเป็นศาสตร์ที่กำลังมีการพัฒนาตัวความรู้ (body of knowledge) อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การเป็นศาสตร์ที่สมบูรณ์ต่อไป นักพฤติกรรมศาสตร์ นักจิตวิทยา นักวิชาการและนักปฏิบัติการทางด้านพัฒนาต่างก็ให้ความหมายของแนวทางการพัฒนาไว้หลากหลาย ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538: 283) ได้ให้ความหมายของแนวทางพัฒนาตามรูปศัพท์รัฐ-
 ประศาสนศาสตร์ ไว้ว่า เป็นแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ที่มุ่งจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง โดยการ
 พิจารณาปรับปรุงตนเอง ปรัชญาแนวทางพัฒนามีดังนี้

- 1) พนักงานมีความสามารถที่จะวินิจฉัยปัญหาของตนเอง
- 2) พนักงานมีความสามารถที่จะเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาได้
- 3) ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา เกิดจากบรรยากาศการบริการที่เหมาะสม
- 4) การปฏิรูปการบริหารจะราบรื่นยิ่งขึ้น หากยอมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการ

วิเคราะห์ปัญหา

- 5) วิธีแก้ปัญหาคือการเสื่อมสลาย คือ การปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง

แมคกิล (Mcgill 1997: 3 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543)
 ได้ให้ความหมายของแนวทางพัฒนาว่า พัฒนาเป็นกระบวนการวางแผนที่จะมุ่งพัฒนาความสามารถ
 เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับปฏิบัติงานที่พึงพอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของ
 ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเจริญเติบโต

เบิร์ด และชมิตท์ (Burke and Schmidt 1971: 45 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และ
 สุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของแนวทางพัฒนาว่า แนวทางพัฒนา คือ กระบวนการ
 เพิ่มความมีประสิทธิภาพ โดยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ และความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะ
 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคล
 ให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

วเรช จันทรศร (2551: 5) ได้ให้คำนิยามของคำว่าแนวทางพัฒนาว่า แนวทางพัฒนา
 เป็นความต้องการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลง จากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนา
 ที่ดีกว่าเดิม

อรุณ รักธรรม (2552: 134 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2552)
 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารของไทย ได้ให้ความหมายของแนวทางพัฒนาว่ามีหลายแนวทางด้วยกัน
 แนวหนึ่งของแนวทางพัฒนา หมายถึง เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องมือ
 ในการศึกษา เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอัน
 ที่ให้แนวทางพัฒนาสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
 อย่างรวดเร็ว

เบคฮาร์ด (1969: 27 อ้างถึงใน รุติมา ศรีมงคล, 2540: 15) ได้ให้ความหมายของแนวทาง
 พัฒนา คือ ความพยายามอย่างมีแผนที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ เช่น การเปลี่ยนแปลง
 วัฒนธรรม ค่านิยม หรือระบบการให้ค่าตอบแทน เป็นต้น โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่ม
 ความมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตของแนวทางการพัฒนา

เชปปาร์ด (Shepard 1960: 48 อ้างถึงใน รุติมา ศรีมงคล, 2540: 16) ให้ข้อคิดของ
 แนวทางพัฒนา คือ “การปรับปรุงประสิทธิผล โดยใช้การวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ” การวิจัยเชิง
 แก้ปัญหา เป็นกระบวนการค้นคว้าหาความจริง หรือกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีระบบเชิง
 วิทยาศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) การป้อนข้อมูลย้อนกลับ
- 4) การสำรวจปัญหาจากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด
- 5) วางแผนปฏิบัติการ
- 6) ลงมือปฏิบัติการ

เฟรน และเบลล์ (French and Bell 1973: 15 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของคำว่า แนวทางพัฒนา เป็นเรื่องของการใช้ความเพียรพยายาม ในระยะยาว ที่ปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาและฟื้นฟูตนเอง โดยจะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรม และจะเน้นเป็นพิเศษเฉพาะวัฒนธรรมของทีมงานบนรากฐานความร่วมมือร่วมใจกัน ทั้งนี้ โดยอาศัยความช่วยเหลือของที่ปรึกษา และใช้ทฤษฎีประกอบกับเครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ เป็นหลักรวมทั้งใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

เมคโกล (Mcgrow 1977: 18 อ้างถึงใน สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร, 2543) ได้ให้ความหมายของแนวทางพัฒนาว่า เป็นการพัฒนาเกี่ยวกับกระบวนการในการพัฒนา สมรรถนะ (compatibilities) ขององค์การอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า โดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งผลงานสูงสุดทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสุขภาพสมบูรณ์

จากคำจำกัดความของคำว่า แนวทางพัฒนา ของผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ดังกล่าวมาพอสรุป ได้ว่า แนวทางพัฒนานั้นเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะ และจะเน้นกระทำในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมและกระบวนการของกลุ่ม บนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ด้วยความช่วยเหลือของที่ปรึกษาและใช้เครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เข้าช่วยในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และมีความสุขภาพสมบูรณ์

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันชีวิตมีเนื้อหาเกี่ยวกับความหมายของการประกันชีวิต ความ เป็นมาของการประกันชีวิตในประเทศไทย หลักพื้นฐานของการประกันชีวิต ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการประกันชีวิต

การประกันชีวิต คือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งรวมตัวกันเพื่อช่วยกันเฉลี่ยภัยหรือความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการตายและรวมไปถึงการเสียอวัยวะพิการ หรือทุพพลภาพ ค่ารักษาพยาบาลและการ สูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อคนใดต้องพบภัยดังกล่าว ก็จะได้รับเงินก้อนหนึ่งเพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยมีบริษัทประกันชีวิตทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อน

นั้นไปจ่ายให้แก่ผู้ที่ได้รับภัย ดังนั้น การประกันชีวิตนั้น มิได้หมายถึงการป้องกันความสูญเสีย หากแต่เป็นวิธีการชดใช้หรือทดแทนความสูญเสียรายได้นั่นเอง จุดประสงค์ของการประกันชีวิต ก็เพื่อให้ครอบครัวที่ต้องประสบกับความสูญเสียได้รับการชดใช้บุคคลที่ไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้ตามปกติมีรายได้สำหรับเลี้ยงตนเอง (เกื้อกุล ทองพุกษา, 2530)

การประกันชีวิตมีบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 กลุ่มได้แก่

1) ผู้รับประกัน (insurer) จัดตั้งขึ้นในรูปของบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ทำหน้าที่รวบรวมผู้ที่มีความประสงค์ร่วมจะรับผิดชอบในค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และเป็นผู้รวบรวมเงินของผู้เอาประกันในรูปของเบี้ยประกันชีวิต เพื่อนำไปจ่ายให้กับผู้ที่เดือดร้อนจากภัยที่เกิดขึ้น หรือครบตามสัญญาที่ตกลงไว้

2) ผู้เอาประกัน (insured) หมายถึง บุคคลที่แสดงความจำนงในการเข้าร่วมกลุ่มโดยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และมีหน้าที่ต้องชำระเบี้ยประกันตามมูลค่าที่สัญญาไว้

3) ผู้รับผลประโยชน์ (beneficiary) หมายถึง บุคคลซึ่งถูกระบุไว้ในกรมธรรม์ว่าบริษัทจะจ่ายเงินให้เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น ดังนั้น ผู้รับผลประโยชน์และผู้เอาประกันอาจเป็นบุคคลเดียวกันหรือไม่ก็ได้

การประกันชีวิตเป็นการประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นแก่บุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลผู้ที่ประสบเคราะห์กรรมอันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิต และเพื่อให้บุคคลนั้นมีฐานะเศรษฐกิจทางการเงินกลับคืนเข้าสู่สภาพเดิมเหมือนกับไม่มีการสูญเสียใด ๆ เกิดขึ้น (ปนัดดา คุรุกิจกำจร, 2543)

หลักการประกันชีวิตที่แท้จริง จะต้องไม่ก่อให้เกิดผลกำไรหรือผลประโยชน์แก่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดทั้งสิ้น ดังนั้นการประกันชีวิตจึงต่างกับพนันชั้นต่อ เพราะมีทั้งฝ่ายผู้ได้และฝ่ายผู้เสียควบคู่กันไปเสมอ และที่ว่าการประกันชีวิตไม่ยอมให้เกิดผลกำไรแก่ฝ่ายใดนั้น หมายความว่า การจ่ายสินไหมทดแทนนั้นจะจ่ายเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์แต่ละประเภท ตัวอย่างเช่น นาย ก. ทำประกันชีวิตไว้ในวงเงินเอาประกันจำนวน 100,000 บาท ระยะเวลาเอาประกัน 15 ปี สัญญาประกันชีวิตยังมีผลบังคับอยู่ หากนาย ก. ไม่ได้เสียชีวิต บริษัทผู้รับประกันจะต้องจ่ายเงินสินไหมครบกำหนดสัญญาให้กับนาย ก. ดังนี้ บริษัทก็ต้องจ่ายเงินสินไหม จำนวน 100,000 บาท ให้กับผู้รับประโยชน์หรือให้กับนาย ก. ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าสัญญาต่างตอบแทนจะไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบหรือเสียเปรียบกันใด ๆ ทั้งสิ้น ต่างฝ่ายต่างก็ต้องยึดความซื่อสัตย์สุจริตต่อกันเป็นอย่างยิ่ง ฝ่ายทางบริษัทผู้รับประกันก็พร้อมที่จะจ่ายเงินสินไหมทดแทนให้ฝ่ายผู้เอาประกันให้เป็นไปตามระเบียบทุกงวด ส่วนผู้ที่เอาประกันชีวิตได้นั้นก็ต้องเป็นผู้ตกอยู่ภายใต้การคุกคามของภัยประเภทเดียวกัน การประกันชีวิตเป็นการโอนภัยที่จะเกิดขึ้นมารวมอยู่ในส่วนกลาง คือบริษัทประกัน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า การประกันชีวิตหรือผู้ทำประกันชีวิตแล้วจะไม่ตาย จริง ๆ แล้วก็ต้องตายด้วยกันทั้งสิ้น เป็นวิธีการโอนภัยเหล่านั้นมาอยู่ส่วนกลาง บริษัทก็จะเป็นผู้เฉลี่ยภัยดังกล่าวไปยังกลุ่มคนที่อยู่ภายใต้การคุกคามของภัยประเภทเดียวกัน เมื่อทุกคนได้เอาประกันชีวิตไว้ก็จะรู้สึกสบายใจ เพราะมีหลักประกันตนเองไว้แล้ว เพียงแต่เสียเบี้ยประกันให้แก่กองกลางเพียงเล็กน้อยที่สามารถจะกระทำได้ (คู่มือตัวแทนประกันชีวิต, 2535: 10-11)

2. ความเป็นมาของการประกันชีวิตในประเทศไทย

ความเป็นมาของการประกันชีวิตในประเทศไทย คือ ธุรกิจประกันชีวิตถือกำเนิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทยในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 โดยประเทศอังกฤษได้ส่งคณะทูตมาเจริญสัมพันธไมตรีและถือโอกาสเดียวกันนี้กราบบังคมทูลขอพระบรมราชานุญาตให้บริษัทเอควิตาเบิลแอสซัวร์นัซชีไซตี้ออฟ ลอนดอน (the equitable assurance society of London) ซึ่งเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งแรกของโลกที่ก่อตั้งขึ้นในประเทศอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2305 แต่งตั้งตัวแทนประกอบการประกันชีวิตในประเทศไทย คือ บริษัท อีสต์เอเชียติก จำกัด ดังนั้น บริษัทอีสต์เอเชียติก จึงกลายเป็นบริษัทแห่งแรกที่ประกอบกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยที่เสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ โดยมีผู้เอาประกันชีวิตรายแรก คือ สมเด็จพระบรมมหาศรีสุริยวงศ์ เอกอัครมหาเสนาบดี (จงใจ ธนกาญจน์ และบรรเจิด โสภาสนิพันธ์, 2541: 43-49)

ผู้เอาประกันรายอื่น ๆ ในยุคเริ่มแรกนั้น โดยมากเป็นบรรดาเจ้านายหรือข้าราชการที่เคยเสด็จ หรือตามเสด็จในรัชกาลที่ 5 หรือเจ้านายพระองค์อื่นไปต่างประเทศ ตลอดจนชาวต่างประเทศที่เข้ามารับราชการหรือเข้ามาทำการค้าขายในไทย แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยต้องเผชิญกับความล้มเหลว เนื่องจากบริษัทอีสต์เอเชียติก ถูกบริษัทเอควิตาเบิลประกันภัย เพิกถอนฐานะตัวแทนในปลายรัชกาลที่ 5 เพราะไม่ประสบความสำเร็จในการขยายตลาดหากพิจารณาจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในยุคนั้น คนไทยส่วนใหญ่ยังประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก มีรายได้และค่าครองชีพต่ำ ประกอบกับการศึกษายังกระจายไปไม่ทั่วถึง จึงเป็นการยากที่จะทำให้คนไทยมีความนิยมในการทำประกันชีวิต

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่หนึ่งสงบลง ก็เริ่มมีบริษัทประกันชีวิตของชาวต่างชาติเข้ามาเปิดสำนักงานสาขาหรือสำนักงานตัวแทนขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นช่วงธุรกิจประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกา มีความเจริญเติบโตและขยายตัวสูง เป็นผลจากความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันชีวิตมากขึ้น ทำให้เริ่มมีการขยายตลาดมาสู่ประเทศอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งประเทศไทยที่มีการขออนุญาตเปิดบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยอีกครั้ง ดังนั้นในปลายสมัยรัชกาลที่ 6 จนถึงรัชกาลที่ 7 ได้มีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งได้กล่าวถึงการประกันภัยไว้ในบรรพ 3 และตราพระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้า อันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน พ.ศ. 2471 อีกทั้งมีการจัดตั้งกองประกันภัย เมื่อ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2472 สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม (ประมวล ตรีสุทธามาต, 2537)

ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่สอง มีการรวมตัวระหว่างกลุ่มตัวแทนบริษัทต่างชาติกับพ่อค่านายทุนคนไทยจดทะเบียนประกอบธุรกิจประกันชีวิตของคนไทยเป็นแห่งแรกคือ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเมื่อ 23 มีนาคม พ.ศ. 2485 และบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในปีเดียวกันนั่นเอง อย่างไรก็ตามบริษัทประกันชีวิตของคนไทยในยุคนั้นก็ไม่ราบรื่นเท่าใดนัก เนื่องจากการขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สองเริ่มมีการดำเนินกิจการประกันชีวิตอย่างจริงจัง

ปัจจุบัน กรมการประกันภัยกระทรวงพาณิชย์ ได้เป็นผู้ควบคุมดูแลธุรกิจประกันวินาศภัย และธุรกิจประกันชีวิตโดยอาศัยพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 พร้อมทั้งมีอำนาจที่จะออกกฎกระทรวงหรือประกาศกระทรวงออกมาใช้บังคับในรายละเอียด

3. หลักพื้นฐานของการประกันชีวิต

หลักพื้นฐานของการประกันชีวิต สามารถแบ่งออกเป็นหลักใหญ่ ๆ ที่สำคัญ ได้ดังนี้

1) หลักแห่งความน่าจะเป็น (theory of probability) คือ โอกาสของเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ (the chance of occurrence of an event) หมายถึง ในจำนวนของความไม่แน่นอนนั้น ความแน่นอนมีโอกาสเกิดขึ้นได้เล็กน้อยเพียงใด เช่น การโยนเหรียญ โอกาสที่จะออกหัวย่อมเท่ากับ โอกาสที่จะออกก้อย ในการประกันความน่าจะเป็นของภัยต่าง ๆ จะมีมากเพียงใด ก็ต้องอาศัยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอดีตมาใช้ในการพิจารณา

ลักษณะที่สำคัญที่จะนำหลักแห่งความน่าจะเป็นมาใช้ในการคำนวณมี 2 ประการ คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วจะต้องมีจำนวนมากพอที่จะนำมาเฉลี่ยได้ และอีกประการหนึ่งก็คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะต้องมีจำนวนมากพอที่จะนำมาเฉลี่ยได้ และอีกประการหนึ่งก็คือ เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต้องเหมือนกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต แต่ในทางปฏิบัติแล้วเหตุการณ์ที่จะเกิดในอนาคตก็มักจะไม่เหมือนเหตุการณ์ในอดีตเท่าใดนัก ฉะนั้นในการคำนวณความน่าจะเป็นจึงต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไปเป็นหลักสำคัญเพื่อให้ได้ค่าที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด

2) กฎแห่งจำนวนมาก (law of great number) กฎแห่งจำนวนมากที่จะทำให้สามารถทราบถึงระดับความถี่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าระดับหรือความถี่ของความน่าจะเป็นเพราะเราไม่อาจทราบได้ว่าความถี่ของความน่าจะเป็นที่แท้จริงซึ่งจะเกิดขึ้นนั้นมีมากน้อยเพียงใดจึงจำเป็นต้องอาศัยการทดลองหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตเป็นเครื่องวัด ตัวเลขสถิติของเหตุการณ์ต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประกันชีวิตมาก เพราะจะสามารถทำให้ทราบความถี่ของความน่าจะเป็นได้ โดยเฉพาะถ้ามีเหตุการณ์มากความแน่นอนของการที่จะเกิดเหตุการณ์นั้นก็จะมีมากขึ้นด้วย

นอกจากนั้น บริษัทประกันชีวิตยังมีวิธีการที่จะลดความไม่แน่นอนจากการเสี่ยงภัยอีกหลายวิธี คือ การตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ผู้เอาประกันภัยโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย การให้ทุนค้นคว้าทางการแพทย์เพื่อหาวิธีหรือยารักษาโรคบางอย่างที่ยังรักษาไม่ได้ ซึ่งถ้าประสบผลสำเร็จก็จะช่วยลดภัยต่าง ๆ และลดความไม่แน่นอนในการเสี่ยงภัยลงด้วยนั่นเอง

3) กฎของการเฉลี่ย (law of average) คือ การที่บริษัทประกันภัยเฉลี่ยการเสี่ยงภัยร่วมกัน โดยกฎของการเฉลี่ยนั้นเป็นหลักสำคัญของการประกันภัย หากมีภัยเกิดขึ้น ความสูญเสียที่เกิดขึ้นก็จะเฉลี่ยกันไปในระหว่างผู้เสี่ยงภัย ค่าสูญเสียที่เฉลี่ยกันไปในนั้นก็จะแสดงอยู่ในรูปของเบี้ยประกันภัยถ้าเบี้ยประกันมีอัตราสูงมากอันเนื่องมาจากกลุ่มผู้เสี่ยงภัยมีน้อย การประกันก็จะดำเนินไปได้ยาก แต่หากเบี้ยประกันต่ำก็จะมีผู้ทำประกันภัยมากขึ้น การที่จะทำให้เบี้ยประกันต่ำได้นั้น ต้องทำการรวมกลุ่มผู้เสี่ยงภัยให้ได้จำนวนมาก เพื่อให้การเฉลี่ยค่าสูญเสียในระหว่างผู้เสี่ยงภัยด้วยต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในบางกรณี ในบางกรณีหากมีผู้เสี่ยงภัยขอเอาประกันภัยมากเกินไปที่บริษัทประกันชีวิตหนึ่งจะรับไว้ได้ เพื่อความปลอดภัยในการเฉลี่ยภาระไปในระหว่างผู้เอาประกัน บริษัทก็จะพิจารณาทำประกันต่อไป (reinsurance) ไปยังบริษัทอื่นทั้งในและต่างประเทศ (จรินทร์ ธนกาญจน์, 2537)

4. ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ทฤษฎีการขาย (theories of Selling)

ทฤษฎีการขาย คือ ทฤษฎีทางจิตวิทยา ซึ่งนักจิตวิทยาจะกล่าวถึงศิลปะการขาย ส่วนใหญ่ในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคน ได้แก่

ทฤษฎีแห่งความต้องการอันเนื่องมาจากความพึงพอใจ (the want satisfaction theory)

ตามทฤษฎีนี้พนักงานขายต้องศึกษาสินค้าที่ตนขาย และค้นหาจุดขายหรือสาระที่สำคัญของสินค้าเพื่อนำไปสัมพันธ์กับความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจโดยพยายามจับคู่ (matching) รูปแบบเงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ตอบแทนของการประกันชีวิตให้เข้ากับความต้องการของผู้คาดหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

2) ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้า (the depth theory)

ทฤษฎีนี้ถือว่าพนักงานขายที่รู้เรื่องเกี่ยวกับลูกค้ามากเพียงใด ย่อมทำงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเพียงนั้น ทฤษฎีแห่งการวิเคราะห์ลูกค้าเป็นทฤษฎีการขายที่ใช้แพร่หลายมาก และมีหลักการที่ใช้ได้ผลเมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการขายทั้งหมด หลักสำคัญของทฤษฎีนี้ คือ พนักงานขายจะพิจารณาความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยไม่คำนึงถึงสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยเฉพาะพนักงานขายจะวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าแล้วพนักงานขายมีหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า หรือหาทางตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด (ดาร์สสิริ อุทยานานนท์, 2524:50-52)

3) ทฤษฎีไอดาส (AIDAS)

ทฤษฎีไอดาส เป็นทฤษฎีที่เน้นหนักทางด้านผู้ขายที่ต้องการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามลำดับขั้นปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จในการขายผลิตภัณฑ์ ได้แก่ (สุโขทัยธรรมาธิราช, 2536: 9-15)

3.1) ความเอาใจใส่ (attention) เป็นวิธีการที่ผู้ขายพยายามเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้ามุ่งหวังได้โดยการทำให้ลูกค้าเกิดความพร้อมตั้งใจรับฟังการอธิบายรายละเอียดหรือชมการสาธิตผลิตภัณฑ์ ดังนั้น พนักงานขายควรจะเริ่มต้นพูดคุยกับลูกค้าด้วยเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อนเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์สร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง และให้ลูกค้ามีความสบายใจ ต่อจากนั้นพนักงานขายจึงนำผลิตภัณฑ์มาเสนอขายได้

3.2) ความสนใจ (interest) เมื่อพนักงานขายสามารถเรียกร้องความเอาใจใส่จากลูกค้าเป้าหมายได้แล้ว ก็ควรที่จะสร้างให้เกิดความสนใจผลิตภัณฑ์จนถึงจุดที่ลูกค้าต้องการฟังรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้ วิธีการสร้างความพอใจก็เสนอตัวอย่างสินค้า การสาธิต การเสนอภาพประกอบคำอธิบาย ขณะเดียวกันต้องมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองในตัวพนักงานขายด้วย

3.3) ความต้องการ (desire) เป็นขั้นตอนที่พนักงานขายจำเป็นต้องให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ ที่ได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถ้าพนักงานขายสามารถทำได้ก็เท่ากับว่าได้กระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าเกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว

3.4) การตกลงซื้อ (action) เป็นขั้นที่พนักงานถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ และความสำเร็จในการขายให้แก่พนักงาน เพราะเป็นขั้นที่ลูกค้าตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนของการปิดการขาย (ตกลงซื้อสินค้า) หลังจากที่ลูกค้าได้ทราบว่าคุณสมบัตินั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ และพนักงานขายได้เสริมให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว ความสำคัญของการขายโดยการที่พนักงานขายนั้นทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ทำให้รู้สึกว่าลูกค้าถูกยัดเยียดให้ซื้อสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้น

3.5) ความพอใจ (satisfaction) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการขายไม่ว่า เมื่อพนักงานขายสามารถขายผลิตภัณฑ์ได้ก็ถือว่าจบกระบวนการขายแล้ว แต่พนักงานขายควรสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยการกล่าวคำขอบคุณ และต้องให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าอีกครั้งหนึ่ง กับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าได้กลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ในโอกาสต่อไป และควรมีการให้บริการหลังการขายกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวที่สำคัญในการผูกมัดใจลูกค้า และทำให้เกิดความสำเร็จในการขายได้ง่าย

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขายประกันชีวิต (theory of sell insurance)

มีเนื้อหาเกี่ยวกับ 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอัตราส่วนทางการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory)

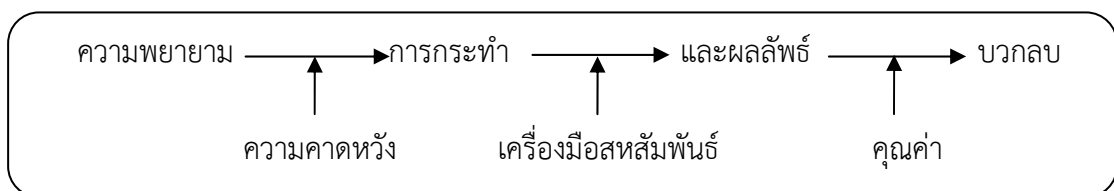
ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีที่เป็นรูปแบบของการรับรู้ จากประมวลความคิดของการจูงใจยึดกระบวนการคิดจากจิตสำนึกของคนด้วยการประเมินสถานการณ์ ทฤษฎีนี้จึงกลายเป็นทฤษฎีการตัดสินใจ ด้วยทฤษฎีนี้อธิบายว่าคนจะตัดสินใจว่าจะทำอะไรด้วยการประเมินผลลัพธ์ที่ออกมาและความเป็นไปได้กับตัวของเขา รายละเอียดของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้

1.1) การกำหนดความพยายาม (the determinants of effort) มีฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง ที่กล่าวถึงการจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้จากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ จำนวนของความพยายามจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ

1.1.1) การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายาม (effort) และการกระทำ (performance) เป็นความคาดหวัง (expectancy)

1.1.2) การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ (performance) และผลลัพธ์ที่ได้ (outcomes) เป็นเครื่องมือ

1.1.3) คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ (valence)



ภาพ 2 คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ตามทฤษฎีความคาดหวัง

1.2) ความคาดหวัง (expectancy หรือ EXP) หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล เช่น ถ้าฉันพยายามทำงานหนักอย่างจริงจัง ฉันก็สามารถทำงานนี้ได้ ความคาดหวังจะสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำ

1.3) ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (instrumentality หรือ I) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น ถ้าฉันทำดี ฉันจะได้รับรางวัล หรือถ้าฉันทำดีฉันจะได้อะไรตอบแทน

1.4) คุณค่า (valence หรือ V) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน

1.5) ความพยายาม (effort of force หรือ E) เป็นผลรวมของความคาดหวัง ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และคุณค่า คนคาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูง ถ้าเขาทำงานดี และคนคาดหวังว่าจะทำงานได้ดีถ้าเขาพยายามเต็มที่

องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง ทั้ง 3 ประการ คือ EXP, I และ V ถ้านำมาคูณกันจะได้เป็นความพยายามของบุคคล เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Effort} = \text{EXP} \sum (I \times V)$$

2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

2.1) มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งลำดับขั้นตอนความต้องการเบื้องต้นของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน โดยเรียงลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นสูงสุดไปจนถึงความจำเป็นขั้นรองลงไป เรียงตามลำดับ ดังนี้คือ (จิตวิทยาธุรกิจ. 2523: 112-113)

2.1.1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานเบื้องต้นทางสรีระของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางกาย เป็นสิ่งจำเป็นและมีอิทธิพลสูงสุดต่อบุคคลทั่วไป เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้หากร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าวมาแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะไม่ปรากฏหรืออาจถูกขจัดเซยภายใต้ความต้องการดังกล่าว

2.1.2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายของตนเพียงพอแล้ว ความต้องการทางกายจะลดลงหรือหมดไปและความต้องการอื่น ๆ ในขั้นสูงกว่าก็จะเกิดขึ้นตามมา สิ่งแรกก็คือ ความต้องการความปลอดภัยในผู้ใหญ่ ความต้องการเช่นนี้ปรากฏให้เห็นชัดในกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก เช่น การเก็บออมไว้ในอนาคต การประกันชีวิต การประกันทรัพย์สินสมบัติของตนเอง

2.1.3) ความต้องการความรัก และการเป็นเจ้าของ (love and belongingness) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางกาย และความรู้สึกปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการอีกขั้นหนึ่งตามมา คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ และความรักกับคนอื่น ๆ เช่น เพื่อน คนรัก หรือครอบครัว เป็นต้น

2.1.4) ความต้องการเป็นที่ยอมรับและยกย่อง (esteem needs) คนทั่ว ๆ ไป มีความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องทั้งจากตนเอง และได้รับการยกย่องจากคนอื่น ๆ ความต้องการนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ความต้องการพลังความแข็งแรง ความสำเร็จ ความสำเร็จ ความสมบูรณ์พอเพียง ในด้านต่าง ๆ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเป็นอิสระและมีเสรีภาพ และ

(2) ความต้องการชื่อเสียงและเกียรติยศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้รับการยกย่อง และยอมรับนับถือจากคนอื่น รวมทั้งความสนใจความสำคัญและความชื่นชมยินดี

2.1.5) ความต้องการที่จะเข้าใจ และรู้จักตนเอง (self actualization needs) ความปรารถนาที่จะได้รับความสมบูรณ์พอใจแก่ตนเอง (self-fulfillment) ในสิ่งที่ตนมีแนวโน้มหรือความสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เพื่อให้คนได้รับความสุขหรือความพึงพอใจสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ จากการที่ตนได้เป็นหรือได้ทำในสิ่งที่ตนมีความสามารถที่จะทำ หรือเป็นไปได้ทุกสิ่งตามที่ปรารถนา (ปนัดดา คุรุกิจกำจร, 2543) กล่าวได้ว่า การเป็นตัวแทนประกันชีวิต เป็นงานที่นำมาซึ่งความสุข ช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุขและหมดกังวลในความไม่แน่นอนของชีวิตไปด้วย

3) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอัตราส่วนทางการเงิน (financial ratio)

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็นเครื่องมือที่ใช้ประโยชน์ในการประเมินฐานะทางการเงิน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตลอดจนนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าไรของธุรกิจ โดยการเปรียบเทียบระหว่างรายการในงบการเงินตั้งแต่สองรายการขึ้นไปเพื่อมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างรายการ อาจอยู่ในรูปของสัดส่วนหรืออยู่ในรูปของร้อยละ อัตราส่วนของทางการเงินเพียงอัตราส่วนไม่สามารถบอกความหมายอะไรได้มากนัก เพราะฉะนั้นการนำมาใช้ประโยชน์โดยมากต้องนำอัตราส่วนต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกันซึ่งทำได้โดย 1) การเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐาน 2) เปรียบเทียบกับกลุ่มบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และ 3) เปรียบเทียบกับอัตราส่วนของบริษัทเดียวกันต่อเนื่องหลายปี

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิต มีเนื้อหาเกี่ยวกับความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต แนวคิดความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตการเป็นนักขายที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิต แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จ และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการด้านประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดคือ

1. ความสำคัญของตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย (2532) ได้กล่าวว่า ตัวแทนประกันชีวิต เป็นบุคคลที่เป็นสื่อกลาง เชื่อมโยงระหว่างบริษัทประกันชีวิตกับลูกค้าที่คาดหวัง ที่จะนำเสนอบริการประกันชีวิตให้ผู้คาดหวัง ยอมรับ และทำประกันชีวิตในที่สุด นอกจากนี้บทบาทของตัวแทนประกันชีวิตนี้เปรียบเสมือน ผู้สนับสนุนที่จะทำให้บริษัทสามารถดำเนินการรับใช้สังคมอยู่ได้ โดยการคัดเลือกสมาชิกผู้เอาประกัน

ตามแบบกรมธรรม์ที่บริษัทเสนอ และทำหน้าที่แจ้งข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้คาดหวังอย่างเอาใจใส่ มีความซื่อสัตย์ ตลอดจนทำหน้าที่ให้บริการอื่น ๆ เช่น การรับแจ้งการชดใช้ความเสียหาย (ค่าสินไหมทดแทน) ด้วย เป็นต้น

จากสถิติจำนวนตัวแทนประกันชีวิตของประเทศไทยทำให้เป็นที่น่าสังเกตว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ เริ่มจากในปี พ.ศ. 2532 มีตัวแทนประกันชีวิตเพียง 11, 115 คน และในปีหนึ่ง ๆ มีผู้สมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิต (กรมประกันภัยกระทรวงพาณิชย์จัดสอบเดือนละ 1 ครั้ง) เป็นจำนวนประมาณ 10,000 คน ในขณะที่เดียวกับที่จะมีผู้ออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตไปแต่ละปีประมาณ 3,000-6,000 คน ทั้งนี้เพราะขาดความตั้งใจจริง ขาดความมุ่งมั่น หรืออาจไม่ถนัดในการทำงานที่ หรือขาดประสิทธิภาพในการทำงานตัวแทนประกันชีวิตก็เป็นได้ สำหรับ พ.ศ. 2532 มีผู้สมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิตทั้งสิ้น 48,172 คน แบ่งเป็นจากกรุงเทพมหานครมากที่สุดคือ 20,944 คน จากภาคเหนือ จำนวน 9,513 คน จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 9,164 คน จากภาคใต้ จำนวน 3,910 คน จากภาคตะวันออก จำนวน 3,094 คนและภาคกลาง จำนวน 1,547 คน โดยมีผู้เข้าสอบรวม 33,959 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ผลการสอบปรากฏว่ามีผู้สอบทั้งสิ้น 22,606 คน คิดเป็นร้อยละ 66.57 ของผู้เข้าสอบ ดังนั้น จำนวนตัวแทนประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2532 มีทั้งสิ้น 44,145 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2523 ถึงร้อยละ 297.17 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้รับการยอมรับในสังคมเทียบเท่ากับผู้มีอาชีพอิสระหรือวิชาชีพอื่น ๆ เพราะตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีคุณสมบัติ 8 ข้อ ตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับอนุญาตให้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตได้ และก่อนที่ตัวแทนประกันชีวิตจะออกปฏิบัติงานนั้น จะต้องปฏิบัติตามตามจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต 10 ข้อ (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2532)

คุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2535: 186) มีดังนี้

- 1) บรรลุนิติภาวะ
- 2) มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
- 3) ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 4) ไม่เคยต้องโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 5) ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
- 6) ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
- 7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- 8) ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด วิชาที่สอบมี 3 วิชา คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันชีวิต

- จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต (สมาคมประกันชีวิต, 2535:180-183) มีดังต่อไปนี้
- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
 - 2) ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
 - 3) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกัน และของบริษัท ต่อบุคคลภายนอก
 - 4) เปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันในส่วนของสาระสำคัญ เพื่อพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
 - 5) ต้องไม่ชักชวนหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์
 - 6) ต้องไม่แนะนำผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ซึ่งอาจจะเป็นการทำ ให้เอาประกันเสียผลประโยชน์
 - 7) ไม่ลดหรือเสนอขายที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกัน
 - 8) ไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทน หรือบริษัทอื่น
 - 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
 - 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพจะปฏิญาณ

การเป็นนักขายที่ประสบผลสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิต การประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั้น โดยปกตินักขายส่วนใหญ่มักบอกว่า พวกเขาต้องการประสบผลสำเร็จอย่างสูง แต่ก็มีหลายคนที่จะไม่ยอมทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อประกันความสำเร็จ คือ การมีแผนกิจกรรมที่จะรับรองว่าท่านจะได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ มากพอ และจะไม่ล้มเหลวเพราะขาดโอกาสในการขาย นักขายแต่ละคนต้องแต่งเติมแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของตนในระบบการวางแผนนี้จะสมมุติว่า นักขายกำลังเริ่มต้นจากจุดศูนย์ และต้องการจัดตั้งระบบที่เรียบง่ายเพื่อกำหนดกิจกรรมที่มีความแน่นอน และมีความจำเป็นในการพัฒนานิสัยการทำงานที่จะประกันความสำเร็จในการขาย สาเหตุแรกที่ทำให้ให้นักขายล้มเหลว คือ กิจกรรมการขายที่น้อยเกินไป การที่จะปรับระดับการขายให้ต่างจากเดิมนั้นจะต้องมีกิจกรรมการแสวงหาผู้มุ่งหวัง และการพบลูกค้าอย่างมุ่งมั่นในระดับที่แตกต่างไปจากเดิม ตัวอย่างเช่น นักขายบางท่านที่มีผู้มุ่งหวังที่เจาะจงไว้แล้ว หรือมีเขตการขายที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะกำหนดว่าพวกเขาจะต้องไปพบใครที่ไหน เมื่อไหร่ ย่อมได้เปรียบนักขายที่ไม่มีผู้มุ่งหวังที่แน่นอน ไม่มีตลาดเฉพาะ และไม่มีกำหนดการใดๆ เตรียมไว้เลย นักขายบางท่านไม่ต้องออกไปพบลูกค้าเลยด้วยซ้ำ พวกเขาสามารถขายโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ บางท่านมีผู้มุ่งหวัง หรือเขตการขายที่บริษัทจัดไว้ให้ในสถานการณ์แบบนั้น ปัญหาในเรื่องการพบผู้มุ่งหวังให้มากพอทุกวัน ย่อมต่างออกไปมาก อย่างไรก็ตาม นักขายทุกคนควรจะมีระบบงานที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วยแผนการเข้าพบผู้มุ่งหวังอย่างสม่ำเสมอ และได้ประสิทธิผลแผนนี้ควรประกอบไปด้วยทักษะและเทคนิคที่ชัดเจน ในการพัฒนา การเพิ่มจำนวนผู้มุ่งหวังอย่างสม่ำเสมอ สำหรับนักขายส่วนใหญ่ระบบในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง การเข้าพบและเก็บบันทึกการทำงานถือว่าเป็นหัวใจของการขาย นักขายแต่ละท่านควรที่จะต้องสร้างสรรค์แผนการขาย และระบบงานของตนขึ้นมาให้เข้ากับสถานการณ์ของท่าน สำหรับนักขายที่ออกตลาดเพื่อขายสินค้าประเภทประกันชีวิต ประกันวินาศภัย การลงทุน เป็นต้น ระบบนี้จะได้ผลดีโดยการปรับแต่งเพียงเล็กน้อย สำหรับนักขาย

ประเภทอื่นอาจใช้เป็นแนวทางในการวางระบบใหม่ตามที่คิดว่าเหมาะสม (เกรียงศักดิ์ ลาภจตุรพิช, 2546: 15)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตทั้ง 10 ข้อนี้ เป็นดั่งคัมภีร์ที่นักขายประกันชีวิตทุกคน ควรศึกษาและจดจำให้ขึ้นใจ เพราะนอกจากจะนำมาซึ่งความสำเร็จในอาชีพแล้วยังนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในอาชีพอย่างไม่มีที่สิ้นสุดอีกด้วย ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ประกอบด้วย

- 1) มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันบริษัท และเพื่อนร่วมงาน
- 2) ให้บริการที่ดีย่อมสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
- 3) รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันหรือความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
- 5) ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
- 6) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต
- 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันเสียผลประโยชน์
- 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่น หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น
- 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
- 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

3. การเป็นนักขายที่ประสบผลสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิต

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั้น โดยปกตินักขายส่วนใหญ่มักบอกว่า พวกเขาต้องการประสบผลสำเร็จอย่างสูงสุด แต่ก็มีหลายคนที่จะไม่ยอมทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อประกันความสำเร็จ คือ การมีแผนกิจกรรมที่จะรับรองว่าท่านจะได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ มากพอ และจะไม่ล้มเหลวเพราะขาดโอกาสในการขาย นักขายแต่ละคนต้องแต่งเติมแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของคนในระบบการวางแผนนี้ เราจะสมมุติว่า นักขายกำลังเริ่มต้นจากจุดศูนย์และต้องการจัดตั้งระบบที่เรียบง่ายเพื่อกำหนดกิจกรรมที่มีความแน่นอน และมีความจำเป็นในการพัฒนานิสัยการทำงานที่จะประกันความสำเร็จในการขายสาเหตุแรกที่ทำให้ให้นักขายมีความล้มเหลวคือ กิจกรรมการขายที่น้อยเกินไป การที่จะปรับระดับการขายให้ต่างจากเดิมย่อมจะต้องมีกิจกรรมการแสวงหาผู้มุ่งหวัง และการพบลูกค้าอย่างมุ่งมั่นในระดับที่แตกต่างไปจากเดิม ตัวอย่างเช่น นักขายบางท่านที่มีผู้มุ่งหวังที่เจาะจงไว้แล้ว หรือมีเขตการขายที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะกำหนดว่าพวกเขาจะต้องไปพบใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ ย่อมได้เปรียบนักขายที่ไม่มุ่งหวังที่แน่นอน ไม่มีตลาดเฉพาะ และไม่มีกำหนดการใด ๆ เตรียมไว้เลย นักขายบางท่านไม่ต้องออกไปพบลูกค้าเลยด้วยซ้ำ พวกเขาสามารถขายทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ บางท่านมีผู้มุ่งหวัง

หรือเขตการขายที่บริษัทจัดไว้ให้ในสถานการณ์แบบนั้น ปัญหาในเรื่องการพบผู้มุ่งหวังให้มากพอทุกวัน ย่อมต่างออกไปมาก อย่างไรก็ตาม นักขายทุกคนควรมีระบบงานที่ดี ซึ่งประกอบไปด้วยแผนการ เข้าพบผู้มุ่งหวังอย่างสม่ำเสมอ และได้ประสิทธิผลแผนนี้ ควรจะประกอบไปด้วยทักษะและเทคนิคที่ ชัดเจน ในการพัฒนา การเพิ่มจำนวนผู้มุ่งหวังอย่างสม่ำเสมอด้วย สำหรับนักขายส่วนใหญ่ระบบใน การแสวงหาผู้มุ่งหวัง การเข้าพบและการเก็บบันทึกการทำงานถือเป็นหัวใจของการขาย นักขายแต่ละ ท่านควรที่จะต้องสร้างสรรค์แผนการขาย และระบบงานของตนขึ้นมาให้เข้ากับสถานการณ์ของท่าน สำหรับนักขายที่ออกตลาดเพื่อขายสินค้าประเภทประกันชีวิต ประกันวินาศภัย การลงทุน เป็นต้น ระบบนี้จะได้ผลดีโดยการปรับแต่งเพียงเล็กน้อย สำหรับนักขายประเภทอื่นอาจใช้เป็นแนวทางในการ วางระบบใหม่ตามที่คิดว่าเหมาะสม (เกรียงศักดิ์ ลาภจตุรพิธ, 2554: 15)

สำหรับในกระบวนการขายนั้นนักขายจำต้องขายให้กินใจลูกค้า หรือสร้างความประทับใจ ให้กับลูกค้า ใช้ประเด็นเรื่อง “ความรัก” ในฐานะที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของมนุษย์เป็นการนำไปให้ผู้มุ่งหวัง ได้คิด และเห็นความสำคัญของการประกันชีวิตหรือประกันภัย การถามคำถาม และการรอคำถาม คือ ประสิทธิภาพในการขาย แต่อย่างไรก็ตาม เราต้องมีความภูมิใจในสิ่งที่เราทำด้วย หากไม่ภูมิใจในสิ่งที่ เราทำ การเสนอขายของเราก็จะขาดพลังและไม่สามารถสื่อความปรารถนาที่ดีไปสู่ลูกค้าได้ เพื่อให้ เกิดความตระหนักถึงความสำคัญ นักขายจำเป็นต้องทราบถึงความสำคัญองงานขาย ได้แก่ (ประสาน ต้นดีสังจรรยา, 2554: 11-14)

1) ไม่ว่าสิ่งที่ท่านจะขายนั้นจะเป็นอะไรก็ตาม สิ่งที่ท่านขายอยู่เป็นการปลดปล่อยความ เจ็บปวด หรือไม่ก็สร้างความพอใจให้กับลูกค้าสามารถแก้ปัญหาได้ เช่น หาเงินได้มากขึ้นหรือบริการ คนอื่นได้ดีขึ้น หรือพัฒนาตนเองไปสู่อีกระดับหนึ่ง เพิ่มพูนความรู้ หรือเกิดความพอใจตอบสนองความ ต้องการทางจิตใจ เมื่อท่านทำงานของท่าน ท่านช่วยให้ลูกค้าได้สิ่งที่ต้องการในชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอาชีพขายประกัน ท่านกำลังช่วยให้ฝันของคนอื่นเป็นจริง โดยไม่ต้องใช้เวลา ฝันที่เขาต้องการ ให้กับคนที่เขารัก ในขณะเดียวกันท่านก็ทำหน้าที่บรรเทาความเจ็บปวดในยามที่เขาลำบาก เช่น ยามที่ ต้องเกิดค่าใช้จ่ายมากมายในโรงพยาบาล หรือหากเกิดอุบัติเหตุต้องทุพพลภาพ

2) ความทุ่มเทและการสร้างสรรค์ของท่านเท่านั้น ที่จะตีกรอบศักยภาพของท่าน การ ขายเป็นตัวอย่างชั้นเลิศ ที่จ่ายค่าแรงตามที่คุณทุ่มเทลงไป เป็นเหตุผลว่าทำไมคนที่มีความสูงและจดจ่อ อยู่กับการทำงานจึงเข้าสู่งานขาย ระดับความสำเร็จ และระดับของรายได้ไม่มีเพดานจำกัด

3) การขายเป็นโอกาสที่จะได้ทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นที่แน่นอนว่าลูกค้าจะทำให้ท่าน ปวดหัว ปวดหัวใจ และปวดท้องเป็นครั้งคราว อย่างไม่ต้องสงสัย แต่การคลุกคลีกับคนเป็นที่สนุกสนาน นำตื่นเต้น และท้าทาย ที่ท่านจะต้องเข้าไปเกี่ยวพันด้วยในฐานะนักขาย โดยท่านจะมีประสบการณ์ เหล่านี้ จะเผชิญกับการท้าทายทุกครั้งที่ท่านลงมือทำงานของท่าน ท่านจะมีโอกาสเรียนรู้คนหลาย ๆ ประเภท อาชีพที่แตกต่าง และคนระดับต่างกัน เป็นโอกาสดีที่จะได้เรียนรู้ความคิดของคนหลากหลาย อาชีพและทัศนคติแตกต่างกันด้วย

4) การขายเป็นรูปแบบของการผ่อนคลายอำนาจโดยเวลาที่ท่านขาย ท่านต้องแก้ปัญหา เฉพาะหน้าในขณะนั้น ท่านรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาให้ลูกค้าโดยฉับพลัน ในขณะที่คนอื่น ๆ ใน บริษัทฯ อาจจะนั่งถกเถียงกันเรื่องข้อดี ข้อเสียในการกระจายอำนาจ แต่ท่านใช้ชีวิตอยู่กับงานขายใน การมอบอำนาจแห่งการกำหนดอนาคตให้กับลูกค้าของท่านทุกคน

5) การขายทำให้ท่านรู้สึกดี และรู้สึกเป็นผู้ชนะได้ตลอดเวลา ท่านลองไปยืนอยู่หน้าโรงงานสักแห่ง แล้วสังเกตคนงานที่เพิ่งจบกะทำงาน ท่านจะได้เห็นภาพของคนทีรู้สึกเป็นผู้ชนะหรือท้อแท้ แต่สำหรับนักขายที่เพิ่งปิดการขายได้หรือแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ ท่านจะได้เห็นสีหน้าของผู้กำชัยชนะทุกครั้ง

6) การขายทำให้ท่านต้องทดสอบตัวเองทุกวัน ทุกครั้งที่นักกีฬาเข้าไปสู่สนามการแข่งขันเข้าต้องพิสูจน์ตัวเอง พวกเขาจะเก่งแค่ไหนขึ้นอยู่กับการแข่งขันครั้งต่อไป นักขายจะมีโอกาสอย่างเดียวกันที่ได้พิสูจน์ถึงความเก่งของตนเองทุกวัน

7) การขายเป็นการได้เห็นผลในสิ่งที่ตัวท่านทำในทันที การขายทำให้เราเห็นปัญหา ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ซื้อ หรือลูกค้าจะเป็นการแสดงผลให้เห็นว่าการทำงานของท่านเป็นอย่างไร ท่านสามารถนำเอาผลนี้มาทำการพัฒนาตนเอง การที่ท่านเสนอตัวเองและสินค้าของท่านมีโอกาที่จะทำให้ทักษะของท่านเฉียบคมขึ้น

8) การขายก่อให้เกิดรายได้เข้าบริษัทฯ บริษัทฯ จะทำเงินได้ต่อเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า ท่านทำให้ลูกค้าทำการตัดสินใจตราบดีที่ท่านขายได้ ท่านก็ไม่ต้องกังวลต้องกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงของตนเอง

9) การขายเป็นการสื่อสารโดยตรงระหว่างลูกค้ากับบริษัท นักขายอยู่ในจุดที่ดีที่สุดที่จะช่วยสะท้อนภาพการตลาดให้กับบริษัท ลูกค้าของท่านจะบอกท่านว่าอะไรถูก อะไรผิดเกี่ยวกับสินค้า และการพัฒนาในด้านไหน อะไรที่ควรจะปลดปล่อยไว้เหมือนเดิม ท่านจะได้ยินเกี่ยวกับความไม่พอใจ ความหงุดหงิด ความฝันและสิ่งบันดาลใน ท่านคือสายตา และหูของบริษัทฯ เมื่อไรที่ท่านเริ่มพูดเท่ากับท่านได้เปิดอนาคตให้กับบริษัทด้วย

10) การขายทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง แผนขายเป็นแผนกที่ได้รับการยอมรับของทุก ๆ แผนกในบริษัท และต่างบริษัท รับรู้โอกาสที่ท่านจะก้าวหน้าเพิ่มขึ้นทั้งในบริษัทและในอุตสาหกรรมไปพร้อมกับความสำเร็จในการขายของท่านด้วย

11) การขายเป็นการเตรียมท่านให้พร้อมในด้านต่าง ๆ ของอาชีพ ในการฝึกงานด้านการขายนั้น ทำให้ท่านได้เปรียบการที่ท่านสำเร็จในงานขายนั้น ซึ่งทำให้ท่านกลายเป็นนักนำเสนอ นักจิตวิทยา นักสังคม นักวางแผน นักการตลาด นักต่อรอง ที่ปรึกษา ผู้นำ ผู้ตาม ผู้เชี่ยวชาญทางการเงิน และอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กัน สิ่งเหล่านี้คือ คุณค่าของการเป็นนักขาย และท่านควรมุ่งมั่นในสิ่งที่ท่านได้ทำลงไป

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นจำเป็นต้องธุรกิจเพื่อใช้ในการวางแผนการทำงานให้ชัดเจน มีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดที่มีอยู่จำนวนมาก ในขณะเดียวกัน การมีนักขายที่ดี ที่มีทักษะการขายก็เป็นประเด็นที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก นักขายจำเป็นต้องภูมิใจในอาชีพการขายของตนเองและสร้างสรรค์งานของตนเองให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

การประกันชีวิต มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัวผู้เอาประกัน การระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนและการจ้างแรงงาน เพิ่มขึ้นเป็นต้น ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโตตัวแทนจะต้องช่วยกันสร้างภาพ พจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่น

ในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทนเพราะตัวแทนคือคนกลางระหว่างประชาชนทั่วไปหรือผู้เอาประกันกับบริษัท

นักวิชาการ และตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ดังนี้

เกื้อกูล ทองพุกษา (2530) ศึกษาลักษณะโครงสร้างของธุรกิจประกันภัย ซึ่งแบ่งเป็นธุรกิจประกันวินาศภัย และธุรกิจประกันชีวิต ปรากฏว่าธุรกิจประกันวินาศภัยมีลักษณะโครงสร้างที่มีการกระจุกตัวของผู้ประกอบการรายเดียวค่อนข้างสูง และผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางจำนวนมากที่แข่งขันกันเอง ในขณะที่โครงสร้างของธุรกิจประกันชีวิตมีการกระจุกตัวสูงมาก ในกลุ่มผู้ประกอบการ 3 ราย ที่มีสินทรัพย์และเบี้ยประกันสุทธิสูงแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์การเข้าถือหุ้น พบว่าธุรกิจประกันภัยมีความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจการเงิน ประเภทธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจทุนค่อนข้างสูง

ในแง่บทบาทของธุรกิจประกันภัยต่อตลาดการเงินของประเทศ จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจประกันวินาศภัยมีพฤติกรรมการลงทุนระยะสั้นของภาคการผลิตและบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประกันชีวิตซึ่งลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาวมากกว่าสินทรัพย์ระยะสั้น และมีบทบาทต่อการพัฒนาตลาดทุนในอนาคต ดังนั้นการระดมเงินทุนที่ได้จากธุรกิจประกันชีวิตก็นับว่าเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศในระยะยาว

อมร รักษาสัตย์ (2533) ได้กล่าวถึงการพัฒนานิสัยที่ดีของพนักงานขายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของอาชีพขาย คือ

- 1) พัฒนานิสัยชอบไปหาลูกค้า
- 2) พัฒนานิสัยในการพูดให้คนเชื่อ โดยการฝึกฝนหาคำพูดหาเหตุผลมาประกอบ หาสิ่งแวดล้อมมาสนับสนุน จนเป็นธรรมชาติเป็นนิสัย
- 3) พัฒนานิสัยในการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกลักษณะกิริยามารยาท การพูดจา และความคิด จะต้องเป็นคนที่มีระเบียบและมีวินัยอยู่เสมอ

สำหรับคุณสมบัติของนักขายผู้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องมีความจริงใจ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไว ความรอบรู้และสนใจในสิ่งรอบด้าน มีความเป็นมิตร ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น บุคลิกน่าเชื่อถือทั้งกาย วาจา ใจ มีความเข้าใจ หรือความละเอียดอ่อน (empathy หรือ sensibility) และมีความเอาชนะหรือความมุ่งมั่นเฉพาะตัว (ego Drive หรือ self Motivation)

ประมวล ตรีสุทธามาศ (2534) ได้ศึกษาลักษณะโครงสร้างทางการเงินของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2527 – 2534 พบว่าแหล่งที่มาที่สำคัญที่สุด คือ หนี้สินต่อผู้เอาประกันภัย (liabilities to policyholders) และแหล่งใช้ไปที่สำคัญที่สุด คือ สินทรัพย์ลงทุน (investment asset) ซึ่งประกอบไปด้วย พันธบัตร หุ้นทุน หุ้นกู้ ตั๋วสัญญาใช้เงิน เงินให้กู้ยืมและเงินฝากธนาคารต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายพบว่า ค่าใช้จ่ายคงที่มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายผันแปร และในการศึกษายังพบว่าธุรกิจประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับธุรกิจอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจประเภทสถาบันการเงิน ซึ่งพบว่ามีบริษัทประกันชีวิตถึง 9 บริษัท จากทั้งหมด 12 บริษัท ที่จัดได้ว่ามีสถาบันการเงินหนุนหลัง

นอกจากนี้ยังได้ทำการวิเคราะห์การประหยัดจากขนาดโดยประยุกต์แบบจำลองตามวิธี เดวิท ปี ฮูสต์ตัน (David B. Houston) และ ริชาร์ด เอ็มไซมอน (Richard M. Simon) มาใช้โดยได้ ปรับปรุงตัวแปรที่ใช้ให้เหมาะสมกับกรณีในประเทศไทย รวมทั้งการใช้ข้อมูลในลักษณะ pooling data ระหว่าง cross – section และ time-series ของบริษัทประกันชีวิตทั้ง 12 บริษัท ระหว่างปี พ.ศ. 2527-2534 และจากการศึกษาพบว่ามีการประหยัดจากขนาดในธุรกิจประกันในประเทศไทย แต่มีความยืดหยุ่นน้อยมากระหว่างต้นทุนเฉลี่ยกับรายรับเบี้ยประกันรวม ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุน เฉลี่ยประกอบด้วย อัตราการเกิดใหม่ของกรมธรรม์ อัตราการขาดอายุของกรมธรรม์ ขนาดของบริษัท และการมีสถาบันการเงินหนุนหลัง

อำนาจ วงศ์พิณีจิวโรดม (2536) ศึกษาเรื่องความมั่นคงของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย โดยใช้อัตราส่วนที่บริษัท Insurance Solvency International ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการ วิเคราะห์ฐานะของบริษัทประกันนานาชาติ ถือว่าเป็นอัตราส่วนที่สำคัญในการวิเคราะห์ความมั่นคง ของบริษัท เป็นตัวแปรอิสระในการจำแนกกลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์จำแนกประเภท ซึ่งได้แก่

- 1) อัตราส่วนเบี้ยประกันภัยรับสุทธิต่อเงินกองทุน
- 2) อัตราส่วนเบี้ยประกันภัยรับสุทธิต่อเบี้ยประกันภัยรวม
- 3) อัตราส่วนเงินสำรองทางเทคนิคต่อสินทรัพย์สภาพคล่อง
- 4) อัตราส่วนกำไรจากการรับประกันภัยต่อรายรับจากการลงทุน
- 5) อัตราส่วนกำไรก่อนหักภาษีต่อเงินกองทุนเฉลี่ย
- 6) อัตราส่วนเงินสำรองอิสระต่อเบี้ยประกันภัยรับสุทธิ

ส่วนการกำหนดสถานภาพของบริษัทประกันภัยที่มั่นคงและไม่มั่นคงนั้น อาศัยผลการ วิเคราะห์ของกรมการประกันภัยซึ่งใช้จำนวนเงินกองทุนตามพระราชบัญญัติประกันภัย พ.ศ. 2510 เป็นตัวแปรตาม โดยที่ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ บริษัทประกันวินาศภัย 60 บริษัทและใช้ข้อมูล ระหว่างปี พ.ศ. 2526-2533 ในการศึกษาได้ทำการแบ่งข้อมูลเป็นสองชุด ชุดแรกมี 45 บริษัท ใช้ใน การสมการจำแนกประเภท จากนั้นจึงนำสมการที่ประมาณได้มาจำแนกอีก 15 บริษัทที่เหลือลงทั้ง 2 กลุ่ม และทำเช่นนี้ 4 ครั้ง โดยที่แต่ละครั้งมีให้ในตัวอย่างในกลุ่ม 15 รายซ้ำกัน ผลของการพยากรณ์ พบว่าผิดพลาด 2 ราย จาก 60 ราย จึงได้ทดลองสร้างสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า 1 และ 2 ปี ในการ สร้างสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า 1 ปีนั้น ได้ใช้ข้อมูลของปี พ.ศ. 2531 กับสถานภาพของบริษัทในปี พ.ศ. 2532 ในการประมาณสมการจำแนกประเภท และจากสมการนี้ก็จะนำไปพยากรณ์ค่าคะแนน การจำแนกประเภทของปี พ.ศ. 2533 จากข้อมูลปี พ.ศ. 2532 จากนั้นจึงได้นำค่าคะแนนการจำแนก ที่พยากรณ์ได้นั้นลงกลุ่ม พบว่าการพยากรณ์ล่วงหน้า 1 ปี จำแนกบริษัทที่ไม่มั่นคงถูกต้องเพียง 6 บริษัท จาก 11 บริษัท และการพยากรณ์ล่วงหน้า 2 ปี สามารถจำแนกบริษัทที่ไม่มั่นคงถูกต้องเพียง 4 บริษัท จาก 11 บริษัท และพบว่าสาเหตุที่ทำให้มีความผิดพลาดมากเนื่องจากตัวแปรอิสระต่าง ๆ มีความผัน แปรในระหว่างปีสูงมาก จึงทำให้การพยากรณ์โดยใช้ข้อมูลในอดีตไม่อาจให้ผลลัพธ์ที่ดีได้

ชาลี ไตรจันทร์ (2539) ได้กล่าวถึงสิ่งที่จะทำให้ผู้บริหารการขายประสบความสำเร็จ คือ การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนตลอดเวลา ด้วยการพุดจาซักถาม สังเกตและติดตามข่าวคราว ปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน อ่านประวัติและวิเคราะห์ปัญหาของผู้อื่น

ฐิติมา ศรีมงคล (2540) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักขายที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) ออดทน โดยที่ ออด หมายถึง ไม่ได้ในสิ่งที่อยากได้ ทน หมายถึง ต้องทนยอมรับในสิ่งที่ไม่ยอมอยากได้ นักขายที่ประสบความสำเร็จจะต้องอดทนต่อความลำบากตรากตรำทางร่างกายต่อทุกขเวทนาทางร่างกาย ต่อการกระทบกระทั่งทางจิตใจ และต่อความเฝ้ายวนทางกายและจิตใจ

2) มีความสุขกับงาน

3) มีเครื่องมือพร้อม คือ มีวิชาความรู้ในตัวสินค้าและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการขาย เช่น ใบสมัครขอทำประกันชีวิต

วีรัชย์ กันตังกุล (2540) ได้กล่าวถึงพนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่ขายเป็นอย่างดี สามารถอธิบายถึงคุณสมบัติและประโยชน์ เพื่อกำจัดความสงสัยหรือความไม่ไว้วางใจของลูกค้า และช่วยให้การเสนอขายมีประสิทธิภาพ ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น นอกจากนี้พนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่เป็นคู่แข่งกับสินค้าที่จะขาย เพื่อสามารถชี้ให้เห็นข้อแตกต่างของสินค้า

2) ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า พนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติและความต้องการของลูกค้าโดยทั่ว ๆ ไป และเป็นการเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นรสนิยม ลักษณะนิสัยใจคอรวมถึงเทคนิคในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหลาย ๆ แบบได้อย่างเหมาะสมและสิ่งจูงใจหรือการกระตุ้นให้ลูกค้าต้องการซื้อสินค้า

จากการวิเคราะห์ตัวแทนขายประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่าต้องมีบุคลิกภาพ ทักษะ ความสามารถ ดังนี้คือ

1) ความสามารถในการสื่อสารสามารถถ่ายทอดแนวความคิดและข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
2) ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ ความเชื่อมั่น สามารถจูงใจลูกค้าให้ความสำคัญของลูกค้า

3) ทักษะในการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถรับรู้ความต้องการ ตลอดจนแนวความคิด และตอบสนองได้อย่างเหมาะสม สามารถรับฟังและควบคุมอารมณ์ได้ดี

4) ความสามารถในการบริหารงานจัดเวลาสามารถที่จะวางแผนระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) จรรยาบรรณและพฤติกรรมแบบมืออาชีพ มีจรรยาบรรณ ศีลธรรม และความซื่อสัตย์ ให้การบริการกับลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตั้งใจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

6) ความสามารถในการเรียนรู้ และประยุกต์ใช้กับงาน สามารถในการเรียนรู้และก้าวตามวิธีการใหม่ ๆ มีความสามารถในการอ่านกราฟ ตาราง และสามารถคำนวณคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานได้

7) เป้าหมายและแรงบันดาลใจ ที่จะประสบความสำเร็จสามารถที่จะตั้งเป้าหมายและเพียรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย

8) ศักยภาพทางการตลาด นำความสามารถและความรู้ที่มีอยู่ออกมาใช้ในการพัฒนาการตลาดสำหรับการขายอย่างต่อเนื่อง และสามารถประเมินสถานการณ์ของตลาด

9) ความเป็นอิสระและสามารถในการพึ่งตนเอง สามารถทำงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีการดูแลควบคุมจากผู้อื่น หรือยึดติดกับรูปแบบและระบบการขายของผู้อื่น

10) ความรู้ทางเทคนิค มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประกัน วงจรการลงทุนและเข้าใจถึงผลกระทบที่มีต่อการวางแผนด้านการเงิน

11) ความสามารถในการแสวงหาผู้มุ่งหวังสามารถในการคัดเลือกผู้มุ่งหวังโดยมุ่งที่กลุ่มผู้มุ่งหวังที่มีคุณสมบัติเพียงพอ และสามารถในการรักษาผู้มุ่งหวังไว้ได้

ปรเมษฐ์ กาญจนวรางกูล (2541) ได้กล่าวถึงหลักการใหญ่ ๆ ที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องกระทำและปลูกฝังให้เป็นคุณสมบัติประจำตัว คือ เค.เอ.เอส.เอส (K.A.S.H) ดังนี้

1) K (knowledge) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับสัญญา และกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่ดีพอสมควร และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบประกันต่าง ๆ อีกทั้งสัญญาเพิ่มเติมต่าง ๆ ให้เพิ่มขึ้นจนเกิดความชำนาญ

2) A (attitude) มีทัศนคติต่อแบบประกัน ต่อหน่วยงาน ต่ออาชีพและต่อตัวเองในเชิงบวก

3) S (skill) ต้องพัฒนาขีดความสามารถในการขายของตนให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4) H (habit) ต้องเพิ่มพูนประสบการณ์ในการขาย และเพาะบ่มนิสัยในการทำงานเพื่อให้เกิดนิสัยในการทำงานอย่างต่อเนื่องและให้ได้ผลดีตามมา

นอกจากนี้ การบริการหลังการขายจะช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตอยู่รอดในอาชีพได้ในอนาคต โอกาสต่าง ๆ ที่ตัวแทนประกันชีวิตควรให้บริการให้ถูกคน ถูกเวลา และถูกสถานที่ ดังนี้

1) ช่วงเวลาที่เป็นหน้าที่โดยตรงของตัวแทน เช่น การส่งมอบกรมธรรม์การบริการเมื่อลูกค้าประสบภัย เป็นต้น

2) ช่วงเวลาสำคัญ ๆ เช่น วันเกิดของลูกค้า ลูกค้าได้เลื่อนตำแหน่ง หรือ ได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งที่สำคัญ ๆ เช่น ได้รับเลือกให้เป็นนายกสมาคม หรือ สโมสร เป็นต้น

3) ช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันครบรอบปีของกรมธรรม์ เป็นต้น

4) ช่วงเวลาที่ลูกค้า หรือผู้มุ่งหวังเกิดประสบอุบัติเหตุ เป็นต้น

นุสรดา ติลกรัตนพิจิตร (2542) ได้กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานของนักขายประกันชีวิตที่จะประสบความสำเร็จ คือ ความขยัน ความอดทน และความทะเยอทะยาน และได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) รับผิดชอบต่อลูกค้า

2) คำนึงถึงรายรับของลูกค้า และความจำเป็นที่จะต้องซื้อ

3) ขยันและฉลาด ซึ่งขยัน หมายถึง ทำงานอย่างสม่ำเสมอทำให้เป็นนิสัย จนเกิดความชำนาญ และเกิดทักษะ และฉลาด หมายถึง การเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง

4) ทัศนคติเชิงบวกต่อบริษัท ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อหัวหน้างาน

สุภาพา จันทร์ผ่อง (2542) ได้กล่าวถึง นักขายที่ประสบความสำเร็จในการขายว่าควรนำอิทธิบาทสี่ มาเป็นหลักในการทำงาน ดังนี้

1) ฉันทะ คือ ความมีใจรัก เริ่มตั้งแต่งานที่ทำและรักทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา สินค้าและบริการ

2) วิริยะ คือ ต้องขยันหมั่นออกไปพบลูกค้า หมั่นติดต่อ เพื่อตามผล หมั่นตรวจสอบผลงานของตนเอง หมั่นติดตามตลาดและคู่แข่ง

3) จิตตะ คือ จิตใจฝักใฝ่ที่จะทำงานนั้นอย่างจริงจังให้ได้ผลดีบรรลุวัตถุประสงค์

4) วิมังสา คือ การใช้สติปัญญาหาเหตุผล

นอกจากนั้น สุวพา จันทรผ่อง (2542) ยังได้กล่าวถึงเทคนิคการเสนอขายที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1) ชื่อสัตย์ต่อลูกค้า ต่อบริษัท อดทน รักษาคำพูด และรักษาเวลา

2) ทำงานด้วยความรัก ขยัน จริงใจ

3) ศึกษาลูกค้าเป้าหมายอย่างละเอียด

ปกรณ์ ปริยากร (2543) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่ว ๆ ไปที่จะทำให้เป็นพนักงานที่ประสบความสำเร็จ คือ

1) มีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับงาน

2) มีความสามารถในการโน้มน้าวใจคนให้เห็นตาม

3) มีความสามารถในการผูกมิตร

4) ประสบการณ์ของพนักงานขาย บริษัทใหญ่ ๆ เห็นว่าไม่จำเป็น ถ้ามีคุณลักษณะอย่างอื่นที่เห็นว่าสำคัญมากกว่า เพราะสามารถฝึกงานได้ง่ายกว่าคนที่มีความชำนาญมาก่อน แต่สำหรับกิจการเล็ก ๆ ประสบการณ์อาจจำเป็นที่จะต้อง มี เพราะการจัดตั้งหน่วยงานการอบรมสำหรับพนักงานขายเพียงคนหรือสองคนจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากเกินไป

5) ระดับการศึกษาไม่สามารถจะกำหนดได้แน่นอน แต่ผู้ที่จบจากมหาวิทยาลัยมักจะมีภาษีมากกว่า แม้ว่าตำแหน่งพนักงานขายนั้นจะไม่ต้องใช้ผู้จบมหาวิทยาลัย เพราะมักจะช่วยให้มีลักษณะอย่างอื่น ๆ ดีกว่าผู้จบชั้นมัธยม

ยุวภรณ์ ชูพรหม (2544) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานขาย ดังนี้

1) มีอิทธิบาทสี่ คือ

1.1) ฉันทะ มีความพอใจในงาน รักงาน

1.2) วิริยะ มีความขยันหมั่นเพียรในการประกอบหน้าที่การงาน

1.3) จิตตะ มีจิตใจฝักใฝ่ในงาน

1.4) วิมังสา หมั่นตรិตรองพิจารณาหาเหตุผล

2) มีความซื่อสัตย์ คือ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ต่อบริษัท และต่อเพื่อนร่วมงาน

3) มีการวางแผน เช่น การวางแผนในการพบลูกค้า การเดินทาง

4) มีความสามารถในการฟังและพูด

นอกจากนั้น พนักงานขายจะต้องมีสติปัญญาเฉลียวฉลาด การแสดงออกของคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีสติปัญญาที่ดีจะมาจากคำพูด การคิดและสามารถนำไปปฏิบัติได้

พีระพัฒน์ ตันตรัยตนพงษ์ (2544) ได้กล่าวถึง การทำงานของตัวแทนประกันชีวิต ควรพบลูกค้า วันละ 3 ราย เป็นมาตรฐานดีที่ สุด ไม่ควรเกิน 3 ราย เพราะไปหาลูกค้ารายหนึ่งพอได้ถึงเวลานัดลูกค้าไว้อีกราย จะทำให้เสียงานและไม่ได้ผล วันเสาร์ต้องวางแผนงาน วันอาทิตย์พักผ่อน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงวิธีการทำงาน ดังนี้

1) เข้าหน่วยงาน เมื่อเวลาที่มีปัญหา หัวหน้าหน่วยสามารถที่ตอบปัญหาของเราได้
 2) พยายามทำตัวเองให้มีคุณภาพ คือ การศึกษาหาความรู้จากการอ่านหนังสือดี เช่น หนังสือจิตวิทยา การตลาด การขาย ฟังเทปวิชาการ เพราะสามารถประยุกต์กับชีวิตประจำวันได้
 วศิน วรรณละออ (2544) ได้เขียนถึงการแสวงหาตัวแทนประกันชีวิตว่า ควรจะมีอายุระหว่าง 23-45 ปี เพราะอยู่ในวัยที่เหมาะสมกับตลาดเป้าหมาย และชอบไขว่คว้าสิ่งใหม่ตลอดเวลา
 อยากริรายได้มากกว่าปัจจุบันและไม่พอใจสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ การศึกษาควรจะไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ซึ่งการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้อยู่ในอาชีพได้ตามความสามารถของแต่ละคน
 ดังนี้

1) ให้ความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจประกันชีวิต การตลาด และการดำเนินการขายบริษัท สถาบันประกันภัย กรมธรรม์และเบี้ยประกันภัย รวมทั้งความจำเป็น ประโยชน์และหน้าที่ของบริษัทประกันชีวิตต่อบุคคล ต่อสังคม

2) สร้างศรัทธาต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นส่วนประกอบอันดับแรกของความสำเร็จ

3) สร้างความชำนาญในการวางแผนงานในการขาย และในการแสวงหาผู้มุ่งหวัง

สร้างนิสัยงานที่ดี เช่น ปลูกนิสัยในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และทำให้ได้ตามเป้าหมาย ปลูกนิสัยในการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ และคณะ (2534: 85) ได้กล่าวว่า ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ลักษณะของผู้นำที่ดี

1) การมีโลกทัศน์อันกว้างไกล (vision) องค์กรใดที่ได้ผู้นำซึ่งเข้าใจประเด็นปัญหาและมองประเด็นเหล่านี้ในลักษณะที่มีมิติสัมพันธ์ต่อกันทั้งในด้านเนื้อหาที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ และในด้านเวลา กล่าวคือ ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้มีความรอบรู้ในหลายด้าน แต่ต้องเป็นการรอบรู้ในเชิงเข้าใจเอกภาพและความสัมพันธ์ (inter-discipline) มิใช่เป็นการรอบรู้เชิงหลากหลายที่ไม่เข้าใจความสัมพันธ์ (multi-discipline) จากนั้นผู้นำที่ดีต้องเข้าใจถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขเวลา ในการเข้าใจสภาพแวดล้อมดังกล่าว จะทำให้ผู้นำสามารถวางแผน ปรับแผนงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง และสามารถริเริ่มโครงการใหม่ในเชิงรุกได้อย่างเหมาะสม องค์กรที่มีผู้นำประเภทนี้จะมีพลวัตสูง ส่วนองค์กรประเภทที่ขาดผู้นำประเภทนี้จะเป็นองค์กรที่มีลักษณะย่ำอยู่กับที่

2) การยอมรับในความคิดเห็นอันหลากหลาย ความสำเร็จในการจัดการประการหนึ่งก็คือ การที่ผู้นำยอมรับความคิดเห็น และคำวิจารณ์ของผู้ร่วมงาน หรือคนภายนอก เพราะข้อคิดเห็นเหล่านี้คือ จุดที่ชี้ถึงข้อเสียที่พึงแก้ไข และสร้างโลกทัศน์ให้กว้างไกลและลึกซึ้งกว่าที่ตนเองอาจคาดการณไว้ได้

3) การสร้างทีมงาน ผู้นำจะประสบผลสำเร็จในการบริหารนั้น จะต้องหลีกเลี่ยงค่านิยมประเภททำงานคนเดียวเด็ดขาด ผู้นำที่ไม่ว่าจะเก่งเพียงใดก็ยังพึ่งตนเองไม่ได้ ต้องมีคนทำงานด้วย หมายถึง ทีมงานที่แข็งแกร่งที่จะนำเอาโครงการที่ริเริ่มไปปฏิบัติได้อย่างดี มิฉะนั้นโครงการทุกโครงการจะกลายเป็นเพียงฝันเท่านั้น

4) การรู้จักกระจายงาน ผู้นำที่เก่งจะต้องเป็นผู้รู้จักใช้คน รู้จักลดบทบาทที่ไม่สำคัญของตนเองเพื่อมุ่งทำงานในบทบาทที่สำคัญ การรู้จักการกระจายงานจึงเป็นเงื่อนไขสู่ความสำเร็จอันสำคัญของการจัดการของผู้นำในองค์กร

5) จิตวิทยาของผู้นำ นักบริหารที่มีความสามารถนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีจิตวิทยาสูง กล่าวคือ การรู้จักใช้จิตวิทยาเพื่อให้เพื่อนร่วมงานมีแรงจูงใจ หรือแรงกระตุ้นในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

6) การรู้จักรับผิดชอบ ผู้นำที่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน คือ บุคคลประเภทที่พร้อมที่จะออกหน้าที่เพื่อปกป้องลูกน้องในทางที่ถูก หรือยอมรับความผิดในสิ่งที่พลาดไป ผู้นำคือ มนุษย์ซึ่งมีอารมณ์และความพลังแฝง ฉะนั้นการยอมรับในข้อผิดพลาดจึงเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงออกถึงคุณลักษณะในการเป็นผู้นำที่พร้อมรับผิดชอบในสิ่งที่ตนและลูกน้องทำขึ้น

ความจริงคุณลักษณะของผู้นำที่ดีจะทำให้การทำงานให้ประสบผลสำเร็จมีอีกมาก แต่ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นคุณลักษณะและเงื่อนไขที่สำคัญต่อความสำเร็จในการจัดการของผู้นำ

อูล์ย รัตนมันเษตร (2539: 62) ได้กล่าวว่า ลักษณะผู้นำที่ดีต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี ดังนี้

1) ความกระตือรือร้นในการทำงาน การจะให้ลูกน้องกระตือรือร้น ผู้นำต้องมึอารมณ์กระตือรือร้นก่อน อย่าเอาเรื่องส่วนตัวมาพัวพันกับเรื่องงาน และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

2) ให้ความสำคัญกับเรื่องเวลา เจ้านายจะต้องรู้จักควบคุมและจัดการเวลาเพื่อให้ลูกน้องรู้ว่า เจ้านายเป็นคนที่ให้ความสำคัญกับเรื่องเวลา และพวกเขาก็จะรู้จักควบคุมตัวเองและระวังตัวด้วย

3) ทำอะไรต้องเด็ดขาด รวดเร็ว เจ้านายที่โเลเลจะทำให้ลูกน้องปฏิบัติไม่ถูก

4) สุขุมเยือกเย็น เรื่องที่สำคัญที่สุดคือ ไม่ตระหนกตกใจกับความเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องไรก็ตาม อย่างแสดงอาการที่บ่งบอกถึงความไม่เป็นผู้ใหญ่

5) ภาย วาจา ตรงกัน เจ้านายที่ไม่เป็นที่นิยม ส่วนใหญ่จะมีข้อบกพร่องอยู่อย่างหนึ่ง คือ ภาย วาจา ไม่ตรงกัน อย่างที่พูด “พูดอย่าง ทำอย่าง” และสาเหตุจะมีข้อบกพร่อง เพราะมีสาเหตุมาจากอารมณ์ไม่แน่นอน ว่าแต่เขาโอเหนาเป็นเอง และยึดติดกับตำแหน่ง

6) ไม่ปิดความรับผิดชอบ หากว่าลูกน้องมีผลงานดี เจ้านายก็พลอยมีหน้ามีตาไปด้วย แต่การที่ลูกน้องทำงานผิดพลาดนั้น ย่อมมีสาเหตุหลายสาเหตุ แต่ไม่ว่าจะเพราะสาเหตุใดเจ้านายก็ไม่ควรปฏิเสธว่าไม่ใช่ความรับผิดชอบของตน

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำว่า บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ หมายถึง คุณสมบัติ การเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ควรพัฒนาตนจำนวน 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้ำ ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย

5. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพ

ความสำเร็จในอาชีพเป็นผลทางบวกในด้านจิตใจ ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลซึ่งบุคคลได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานของตน ซึ่งเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ประเมินความสำเร็จในอาชีพจะมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ เกณฑ์เชิงปริมาณหรือเกณฑ์ภายนอก ซึ่งวัดจากเกณฑ์ที่มองเห็นได้ เช่น เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และเกณฑ์เชิงอัตนัยหรือเกณฑ์ภายใน ซึ่งวัดจากการใช้บุคคลซึ่งประกอบอาชีพเป็นผู้ประเมินตนเองในเรื่องของการรับรู้หรือความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพเพียงใด ความสำเร็จในอาชีพมักจะมีคามผันแปรไปตามช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษ หากเป็นการศึกษาระยะยาวจะให้คำจำกัดความความสำเร็จในอาชีพว่าเป็นจำนวนครั้งของการเลื่อนตำแหน่งหรือปริมาณของเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ในขณะที่หากทำการศึกษากะทัดรัดมักจะวัดจากตำแหน่งปัจจุบันเงินเดือน และกลุ่มอาชีพหรือทำการวัดเชิงอัตนัย ซึ่งอาจทำการวัดในเรื่องของความเชื่อเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพหรือทำการวัดเชิงอัตนัย ซึ่งอาจทำการวัดในเรื่องของความเชื่อเกี่ยวกับความสำเร็จในอาชีพและความพึงพอใจในงาน หากทำการศึกษาภายในองค์กรเดียวกันมักจะใช้ลำดับของตำแหน่ง วัดความสำเร็จในอาชีพ แต่ถ้าศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างหลาย ๆ องค์กร จะไม่สามารถใช้ลำดับขั้นของตำแหน่งได้ เนื่องจากจะมีความแตกต่างกันในองค์กรที่แตกต่างกัน ในกรณีนี้มักจะใช้เงินเดือนและกลุ่มอาชีพในการวัดความสำเร็จในอาชีพ (นวลณี ประเสริฐสุข, 2542: 15)

จัตซ์ และคณะ (Judge et 1995: 487 อ้างถึงใน นวลณี ประเสริฐสุข, 2542: 16) ได้เสนอเกณฑ์ของความสำเร็จในอาชีพไว้ว่า ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในอาชีพเชิงปรนัย เป็นความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งสามารถวัดได้อย่างเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ที่มองเห็นได้ เช่น เงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2) ความสำเร็จในเชิงอาชีพเชิงอัตนัย เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าประสบผลสำเร็จในอาชีพ และความพึงพอใจในอาชีพของบุคคล ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในงาน ซึ่งหมายถึง ความสุขหรือภาวะอารมณ์ทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินผลงาน หรือประสบการณ์การทำงานของบุคคลและความพึงพอใจในอาชีพ ซึ่งเป็นเรื่องของความพึงพอใจที่บุคคลได้รับจากลักษณะทั้งภายในและภายนอกของอาชีพของตน ซึ่งรวมทั้งค่าจ้าง ความก้าวหน้า เป็นต้น

ส่วนดูบริน (Dubrin 1990: 389 อ้างถึงใน นวลณี ประเสริฐสุข, 2542: 17) ได้แบ่งเกณฑ์พิจารณาความสำเร็จในการทำงานออกเป็นสองลักษณะ คือ เกณฑ์ภายใน เช่น ความพึงพอใจและเกณฑ์ภายนอก เช่น รายได้ เป็นต้น

ตาราง 1 แสดงเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพ

ชื่อตัวแปร	คำจำกัดความ
1. รายได้	พิจารณาจากทุกแหล่งของรายได้ของบุคคลว่ามีบุคคลมีรายได้ตลอดปีเท่าไร
2. ความพึงพอใจในงาน	เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำโดยทั่วไป
3. ความพึงพอใจในชีวิต	เป็นการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อยู่ในวัยเดียวกันและอาชีพเดียวกันว่า ตนเองรู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จเพียงใด
4. ความมีเกียรติ	เป็นการประเมินความมีเกียรติของงาน
5. ความรับผิดชอบ งบประมาณ	สิ่งที่เป็นความรับผิดชอบสูงสุดในเรื่องของการงานหรือบุคคลที่เคยเข้ามา
6. การยอมรับในงานอาชีพ	เป็นความรู้สึกยอมรับหรือเกี่ยวพันในงานอาชีพของตน
7. ความมีประสิทธิภาพของการแก้ปัญหา	การรับรู้ว่าคุณสามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด
8. ประสิทธิภาพของงาน	การรับรู้ว่าคุณทำงานในปัจจุบันได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงใด
9. จำนวนผู้ได้บังคับบัญชา	จำนวนคนที่มากที่สุดที่เคยบังคับบัญชา
10. การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน	เป็นการประเมินจากบุคคลที่เคยร่วมงานเกี่ยวกับความสำเร็จของบุคคลที่ศึกษาความสำเร็จ
11. ความก้าวหน้า	เป็นความรู้สึกว่างานอาชีพที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนคนอื่นๆ

ที่มา : ดูบริน (DuBrin 1990: 389 อ้างถึงใน นวลฉวี ประเสริฐสุข, 2542: 16)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสำเร็จในงานนั้นจะเกิดขึ้นได้ ผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นต้องมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานจำเป็นต้องมีการฝึกฝน พัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ ด้วย และความสำเร็จสามารถวัดได้จากหลากหลายตัวแปรย่อย ประกอบด้วย รายได้ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต ความมีเกียรติ ความรับผิดชอบงบประมาณ การยอมรับในงานอาชีพ ความมีประสิทธิภาพของการแก้ปัญหา ประสิทธิภาพของงาน จำนวนผู้ได้บังคับบัญชา การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้า

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นิยามความหมายคำว่า แนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง แนวคิดและวิธีการที่สะท้อนจากความคิดเห็น ผลึกความคิด และประสบการณ์ของบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มบุคคล ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตได้

6. แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จ

ความสำเร็จในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับการส่งเสริมจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจึงจะสามารถที่จะทำงานได้จนประสบความสำเร็จ องค์ประกอบของการส่งเสริมความสำเร็จอย่างน้อยควรจะต้องประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) กระบวนการ การสนับสนุนในส่วนนี้เป็นเรื่องของการส่งเสริมโดยเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง เช่น การขยายกำลังการผลิต การออกบริการชนิดใหม่ การเปลี่ยนโครงสร้าง

ธุรกิจ การเพิ่มหรือลดทุน หรือการถอนตัวออกจากการแข่งขัน สิ่งเหล่านี้เป็นการตัดสินใจที่มีผลต่อการดำเนินงานและอนาคตขององค์กร ซึ่งนักวิชาการมักเรียกว่า กระบวนการตัดสินใจลักษณะนี้ว่า “การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์” โดยที่การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์จะเป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดทิศทางขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2552: 22-24) ผู้บริหารต้องกำหนดกระบวนการทำงานให้เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในขณะเดียวกัน ขั้นตอน กระบวนการทำงานต้องสามารถอำนวยความสะดวกและให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้สำเร็จต่อไปได้จึงจะถือว่ากระบวนการทำงานนั้นสามารถส่งเสริมความสำเร็จของการทำงาน

2) กลยุทธ์ เป็นวิธีการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นชุดของการตัดสินใจและปฏิบัติการทางด้านการจัดการ ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดในระยะยาวของกิจการ ประกอบด้วย การตรวจสอบสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าการจัดทำกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ การประเมินผลและการควบคุมกลยุทธ์ การจัดการเชิงกลยุทธ์มุ่งเน้นตรวจสอบและประเมินโอกาสและอุปสรรคหรือข้อจำกัด โดยคำนึงถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของกิจการ เพื่อช่วยให้วัตถุประสงค์ของบริษัทบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการกำหนดขอบเขตของวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กรซึ่งกลยุทธ์ที่มีการนำไปปฏิบัติได้อย่างเชี่ยวชาญนั้นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทาง โดยพนักงานทุกระดับสามารถรับรู้และเข้าใจได้ ทั้งนี้เพื่อจะแปลงเป้าหมายและทิศทางนั้นไปสู่การลงมือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2552: 16) รวมถึงเป็นการดำเนินการในสิ่งที่ไม่ใช้วิธีการตามธรรมดา มีการใช้ความคิดเพื่อกลั่นกรองแนวทางที่ดีที่สุด และสามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทุกประเภทให้กลับเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือต่อหน่วยงานไม่ว่าในขณะนั้นจะอยู่ในสถานการณ์ได้เปรียบหรือเสียเปรียบคู่แข่งก็ตาม (เรวัตร์ ชาตรีวิชัญญ์ และคนอื่น ๆ, 2553: 21)

3) ประสิทธิภาพ ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต้องปรับตัวให้การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมทางเศรษฐกิจของตนเกิดประโยชน์สูงสุด โดยยอมให้เกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด ซึ่งแตกต่างจากอดีตที่ธุรกิจเพียงผลิตสินค้าให้ทันกับความต้องการลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และซับซ้อนของกระบวนการโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมได้ปฏิวัติการส่งข้อมูลข่าวสารก่อให้เกิดสถานะโลกไร้พรมแดนที่ทำให้การแข่งขันทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตครอบคลุมอย่างกว้างขวาง การแข่งขันของธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์เป็นแรงกดดันให้ผู้บริหารองค์กรพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และการบวนการบริหารให้มีความทันสมัย

7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการให้บริการด้านประกันชีวิต

ความหมายความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968: 437 อ้างถึงใน มานิต ชุนทอง, 2547: 6) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ และเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (ชรีณี เดชจินดา อ่างถึงใน ศิริพร เอี่ยมบุญญฤทธิ์, 2544: 6) ซึ่งสอดคล้องกับ (ประนอม แสงจันทร์, 2529: 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิดหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลเนื่องมาจาก การที่บุคคลได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้วทำให้เกิดความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก (Shelly, 1975: 43 อ่างถึงใน พิระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์, 2544: 7)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์หรือทัศนคติของบุคคลของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้เข้าไปใช้บริการในสถานที่ที่ให้บริการและเกิดความพึงพอใจ เมื่อผลของการใช้บริการเป็นไปในที่คาดหวัง (จิรพรรณ กาญจนะจิตรา, 2541: 66)

แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดพื้นฐานของการวิจัยเชิงคุณภาพ เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานของการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จโดยการศึกษาในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประเทศไทย พานิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ, เพื่อศึกษาบริบทส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จและเพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของประเทศไทยพานิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการวิจัย ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพมีหลายสำนัก หลายเทคนิค และหลายสาขา การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นวิธีการศึกษาสิ่งต่าง ๆ ในสภาวะธรรมชาติ โดยใช้วิธีการแปลความหมาย หมายความว่า นักวิจัยเชิงคุณภาพจะทำการศึกษาสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติของมันโดยพยายามที่จะหาความหมาย หรือตีความปรากฏการณ์ในแง่ของความหมายที่คนให้กับสิ่งต่างๆ เหล่านั้น การวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีเป้าหมายที่จะศึกษาในเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะวัดได้ คือ ไม่สามารถลดทอนลงเป็นตัวเลขได้ เช่น ความรู้สึก ความคิด ประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งได้แก่ มโนทัศน์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความรู้แบบนัยนิยม การวิจัยเชิงคุณภาพใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ที่ไม่ใช่ตัวเลข เพื่อที่จะบรรยายและเข้าใจมโนทัศน์เหล่านั้น เพราะฉะนั้น นักวิจัยอาจจะใช้แนวทางศึกษาทางเลือก เพื่อให้เข้าใจเจตนาของผู้ที่เข้าไปชมการแข่งขันต่าง ๆ โดยถามพวกเขาให้บอกเหตุผลว่า

เพราะเหตุใดพวกเขาจะไม่เข้าชมนการแข่งขันในอนาคต จากความคิดดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยากจะแปลงเป็นตัวเลขได้อย่างมีความหมาย และในข้อมูลในรูปของถ้อยคำที่นักวิจัยนำมาใช้แปลความหมายมีความเหมาะสมในการวิจัยเชิงคุณภาพ (ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก, 2552 : 2)

2. เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาปัจจัยที่เน้นการเข้าใจปรากฏการณ์การตีความหมายของโลก หรือสิ่งที่ต้องการศึกษา ด้วยวิธีการศึกษา และเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย โดยมีเครื่องมือที่สำคัญ คือ ผู้วิจัย การวิจัยนี้มีการออกแบบที่ยืดหยุ่น การวิเคราะห์เริ่มจากการพิจารณาข้อมูลเป็นกระบวนการที่สามารถดำเนินไปพร้อมกันในภาคสนาม การวิเคราะห์เริ่มจากการพิจารณาข้อมูลเชิงประจักษ์จนมองเห็นโน้ตหรือแนวคิดที่มีความหมายจากข้อมูลและเห็นความเชื่อมโยงของข้อมูลจนสามารถสรุปเป็นคำอธิบาย แนวคิดหรือทฤษฎีเพื่อทำความเข้าใจความหมายตามปรากฏการณ์ในทัศนะของผู้ถูกศึกษา โดยมีจุดยืนอยู่บนบริบทของปรากฏการณ์หรือผู้ที่ถูกศึกษาเหล่านั้น แต่อย่างไรก็ดี ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การเก็บข้อมูลให้ได้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษามากที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด ซึ่งมีหลายวิธีการ ในที่นี้ได้นำเสนอเทคนิควิธีการเก็บข้อมูลที่มีการใช้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ คือ การสังเกต การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มไว้ พอสังเขปดังนี้ (ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก, 2552: 5-6)

1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) การสังเกตแบบมีส่วนร่วมหมายถึง การใช้ประสาทสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งของชุมชนที่ต้องศึกษา การสังเกตต้องแยกที่สังเกตกับสิ่งที่เป็ประสบการณ์ในอดีต เฉพาะความคุ้นเคยทำให้มองเห็นภาพ แม้จะไม่ต้องไปศึกษาจริง ๆ แต่ความคุ้นเคย ทำให้เราละเลยข้อมูลสำคัญบางประการไป บางครั้งจะเกิดความลำเอียงและเอาสิ่งที่รับรู้จากประสบการณ์มาเขียนไม่ได้เกิดจากการสังเกตจริง

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การวิจัยเชิงคุณภาพนั้น มนุษย์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญที่สุด ซึ่งนักวิจัยในภาษาในการสื่อสาร พูดคุยหรือที่เรียกเป็นทางการว่า การสัมภาษณ์ โดยในการเก็บข้อมูลไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านข้อเท็จจริง ข้อมูลความคิดเห็น และเจตคติ รูปแบบการสัมภาษณ์นั้นมีตั้งแต่การสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ มีคำถามทั้งที่มีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้างและการพูดคุยอย่างเป็นกันเองเพื่อค้นหาความหมาย ความหมายจากผู้ให้สัมภาษณ์หรือที่เรียกว่า “การสัมภาษณ์เชิงลึก” โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก การสัมภาษณ์ลุ่มลึก การสัมภาษณ์แนวลึก เป็นต้น ซึ่งเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลโดยไม่ใช้แบบสอบถาม จะมีแนวของข้อคำถามให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ในลักษณะของการเจาะลึก และต้องอาศัยความสามารถพิเศษของผู้สัมภาษณ์ในการค้นหารายละเอียดในประเด็นที่ศึกษาอย่างลึกซึ้งซึ่งซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึก มักจะศึกษาในประชากรกลุ่มเล็ก ๆ เช่น ผู้บริหารองค์กร นักการเมือง ผู้นำทางวิชาการ ผู้นำท้องถิ่น ปราชญ์ชาวบ้าน เป็นต้น โดยที่การสัมภาษณ์เชิงลึกนั้นมิได้มุ่งหวังจะให้ถูกสัมภาษณ์เลือกคำตอบที่นักวิจัยคิดไว้ก่อนหรือสัมภาษณ์เพียงครั้งเดียวแต่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เลือกคำตอบที่นักวิจัยคิดไว้ก่อนหรือสัมภาษณ์เพียงครั้งเดียวแต่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น ให้คำอธิบายรายละเอียด

เกี่ยวกับความสำคัญของเรื่องและสถานการณ์ ตลอดจนความเชื่อ ความหมายต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งในแง่มุมมองต่าง ๆ

3) การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) การสนทนากลุ่มเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง โดยมีผู้เข้าร่วมการสนทนาในแต่ละกลุ่มประมาณ 6-10 คน ซึ่งมาจากประชากรที่กำหนดไว้ มีวิธีการเดียวกันแต่มีวัตถุประสงค์ต่างกัน เช่น การระดมสมอง (brain storming) การทำเทคนิคเดลไฟ (delphi technique) การสัมภาษณ์กลุ่ม (group interview) การประชุมกลุ่ม (group meeting) เป็นต้น

เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์ (2540: 116-118) กล่าวว่าจากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายวิธี ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพราะการสนทนาที่มีความมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้า ผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้ตั้งคำถามและผู้ร่วมสนทนาจะเป็นผู้ตอบคำถาม โดยมีจะบันทึกความคิดเห็น หรือใช้เทปบันทึกเสียง หรือใช้วิดีโอเทปก็ได้ คำตอบที่ได้จะเป็นข้อมูลนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปของการวิจัยต่อไป ขั้นตอนอันแรกที่จะเพิ่มความคงที่นี้จะใช้เป็นข้อมูลนำมาวิเคราะห์หาข้อสรุปของการวิจัยต่อไป เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ก็จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีหลักการสำคัญ คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจัดระบบสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็น ได้ยินและได้อ่าน เพื่อให้เข้าใจความหมายในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ในการจัดการกับข้อมูล นักวิจัยใช้วิธีการบรรยาย อธิบายตั้งสมมติฐาน สร้างทฤษฎี และเชื่อมโยงสิ่งที่ศึกษาไปยังเรื่องอื่น ๆ ในการที่จะทำเช่นนั้นได้ นักวิจัยจะต้องจัดประเภท สังเคราะห์ ค้นหาแบบแผน และตีความข้อมูลที่รวบรวมมา

2) การวิเคราะห์ข้อมูลไม่ใช่ขั้นสุดท้ายของกระบวนการวิจัย และไม่ได้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่ยกออกมาจากขั้นตอนอื่น ๆ ในกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพนักวิจัยจึงต้องวิเคราะห์ข้อมูลตลอดทุกขั้นตอนของการวิจัย และต้องวิเคราะห์ย้อนกลับไปกลับมาหลายครั้งจนกว่าจะได้สิ่งที่ต้องการศึกษาคบถ้วน จนสามารถนำเสนอผลการวิจัยได้

3) ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นในลักษณะที่เป็นลำดับตายตัว หรือมีลักษณะเป็นเส้นตรง คือ เริ่มจากข้อ 1 ไปถึงข้อสุดท้าย แล้วนับเป็นสิ้นสุดกระบวนการวิเคราะห์ แต่อาจจะเริ่มทำพร้อมกันหลายจุด หรือย้อนกลับไปมาได้ ฉะนั้นลำดับที่ไว้จึงอาจยืดหยุ่นได้ ตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นที่นักวิจัยแต่ละคนจะเลือกใช้

ความน่าเชื่อถือของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยต้องกำหนดวิธีตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ของข้อมูลที่รวบรวมได้ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากแหล่งข้อมูลที่ต่างแหล่งกันถ้าข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างกันแล้ว ยังมีความเหมือนกัน หรือคงเส้นคงวาหรือไม่ ทั้งนี้แหล่งที่กล่าวมาได้แก่ แหล่งเวลา แหล่งบุคคล และแหล่งสถานที่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านระเบียบวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) เป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ได้แก่ เอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์ หลังจากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปโดยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) และการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบเหตุการณ์ (contrast comparison)

3. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การเขียนรายงานการวิจัยเชิงคุณภาพ มีหลักการคือ เมื่อเตรียมข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเพื่อจะนำมาเขียนรายงาน นักวิจัยควรจะเริ่มต้นด้วยการคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ถ้าหากต้องการจะสร้างความก้าวหน้าในเชิงทฤษฎี และทำให้มีโน้ตทัศน์มีความชัดเจนในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ นี่ก็คือเป้าหมายทั่ว ๆ ไปที่นักวิจัยมักจะตั้งไว้ แต่ถ้าตั้งวัตถุประสงค์ว่าจะปรับปรุงองค์ประกอบของการงานในสาขาวิชาใด วิชาหนึ่ง เช่น วิชาพยาบาล นักวิจัยอาจตั้งวัตถุประสงค์ที่แตกต่างออกไปบ้าง นักวิจัยอาจจะมุ่งสนใจประเด็นทางนโยบาย ในทำนองเดียวกันกับที่เราเห็นในเอกสารวิจัยสาขาอาชีวศึกษา การแก้ไขความประพฤติวงการยุติธรรม และหน่วยงานทางการปกครองอื่น ๆ การกำหนดวัตถุประสงค์ต้องควบคู่ไปกับการเข้าใจผู้อ่าน ในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลการวิจัยด้วยข้อเขียน ลักษณะของผู้อ่านมีความสำคัญแก่ผู้เขียนเหมือน ๆ กับลักษณะของผู้ฟังที่มีความสำคัญแก่ผู้นำเสนอด้วยคำพูด ถ้านักวิจัยต้องการที่เข้าถึงผู้อ่านที่ตั้งใจไว้ รายงานวิจัยจะต้องพูดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มนั้น ๆ หรือถ้าต้องการจะเข้าถึงกลุ่มทั่ว ๆ ไปที่กว้างกว่าเดิม นักวิจัยก็จะต้องมุ่งให้เข้าถึงความสนใจของกลุ่มคนเหล่านั้น กล่าวโดยทั่ว ๆ ไป รายงานอาจแบ่งได้เป็นหลายส่วน แต่ละส่วนบอกอะไรบางอย่างที่สำคัญแก่ผู้อ่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสิ่งที่นักวิจัยได้กล่าวไว้อย่างเต็มที่ โดยหลักการแล้ว ส่วนประกอบเหล่านี้ประกอบกันขึ้นเป็นโครงร่างหรือโครงสร้างสนับสนุนรายงาน โครงสร้างสนับสนุนในที่นี้ หมายถึง จำนวนหัวข้อหลัก ๆ (major headings) ที่แสดงลำดับของรายงานการวิจัยหัวข้อในรายงานการวิจัยประกอบกันเป็นเค้าโครงซึ่งเป็นป้ายบอกสัญญาณแก่ผู้อ่าน หัวข้อในรายงานอาจแบ่งตามเรื่องที่เกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นระดับของความสำเร็จ รายงานการวิจัยทุกประเภทจำเป็นต้องมีหลาย ๆ ตอน แต่ไม่จำเป็นว่าจะต้องตั้งชื่อเฉพาะว่าอะไร โดยทั่วไปรายงานการวิจัยประกอบด้วยหัวข้อใหญ่ ๆ หรือตอนสำคัญ ๆ (ณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก, 2552: 7-8) โดยมีวิธีการดังนี้

- 1) ชื่อเรื่อง (title) โดยปกติจะอยู่ที่หน้าปก (พร้อมด้วยชื่อของผู้เขียน) และอยู่ที่ด้านบนของหน้าบทคัดย่อ
- 2) บทคัดย่อ การบรรยายรายงานทั้งหมดโดยย่อ
- 3) บทนำ ได้แก่ คำถามหลักการวิจัย คำศัพท์สำคัญ และเป้าหมายของการวิจัย (Research focus)
- 4) การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การตรวจสอบเอกสารวิจัยที่มีอยู่ซึ่งเกี่ยวข้องกับหัวข้อของรายงานอย่างละเอียด
- 5) วิธีวิทยาการวิจัย บรรยายวิธีการที่นักวิจัยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียด
- 6) ผลการศึกษา การเสนอข้อมูลที่ได้ค้นพบในระหว่างกระบวนการวิจัย

7) อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้แก่ การตรวจสอบข้อค้นพบเหล่านั้นและการพิจารณาว่ามันส่งผลต่อกลุ่ม ต่อชุมชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไร

8) การอ้างอิง หมายเหตุ และหรือภาคผนวก ได้แก่ ตอนซึ่งให้หลักฐานที่สนับสนุนรายงานการวิจัย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นระเบียบวิธีการวิจัยที่ต้องการทราบถึงข้อมูลการวิจัยที่มีความลึกซึ้งอย่างมาก มักเป็นการศึกษาเฉพาะกรณี ไม่เน้นข้อมูลเชิงปริมาณหากแต่เน้นข้อมูลเชิงคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของผลการวิจัยขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพมีเทคนิค เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย การสังเกต เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม ซึ่งหมายถึง ข้อคำถามปลายเปิด ที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผู้วิจัยตั้งคำถามขึ้น เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็น ผลึกความคิดและประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ด้าน คือ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเอง และการฝึกทักษะในการเสนอขาย และใน 23 ด้าน ได้แตกเป็นหัวข้อย่อย 3 หัวข้อย่อย ซึ่งในการทำสนทนากลุ่มจะให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้สนทนาและแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนมุมมองแนวคิดของแต่ละบุคคลแล้วนำมาสรุปและอภิปรายผลต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

กิตติพงษ์ ปาลี (2550: 50-51) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ในการถือกรมธรรม์ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลหลักที่เลือกทำประกันชีวิต คือ ต้องการสร้างหลักประกันที่มั่นคงแก่ครอบครัวและปัญหาหลักที่เกิดจากการทำประกันชีวิต คือ ผู้ทำประกันเห็นว่า สัญญาประกันชีวิตมีเงื่อนไขมาก เก่งว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรม ประชาชนมีแนวโน้มที่จะทำประกันชีวิตมากขึ้น โดยจะเป็นกลุ่มผู้หญิง มีการศึกษาที่สูงขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีหนี้สินเพิ่มขึ้น และมีจำนวนผู้ที่อยู่ภายใต้ความอุปการะมากขึ้น

เธียรวิชญ์ จิตตมานนท์กุล (2550) การศึกษาเรื่องการวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งมีบทบาทในการวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต กำหนดนโยบายและกฎระเบียบ

ต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญมากในธุรกิจประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรมีการแบ่งแผนงานออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตมีศักยภาพสอดคล้องกับการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิต และควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการพัฒนา 4 ด้าน คือ 1) การสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตที่คุณภาพ 2) การฝึกอบรมและพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตให้มีคุณภาพ 3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิต และ 4) การสร้างหน่วยงานที่จะรองรับที่เกิดจากตัวแทน และหน่วยงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของบริษัทธุรกิจประกันชีวิตให้มีความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตมาก เพราะถือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัท โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับความสนใจจากบริษัท คือ กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาบ้างแล้ว เหตุผลสำคัญ คือ มีตลาดลูกค้าเป็นของตนเอง เรียนรู้งานได้เร็ว มีแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จมากกว่ากลุ่มนักศึกษาจบใหม่ มีหลักในการสัมภาษณ์และคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต สังเกตบุคลิกภาพ ทักษะ และความซื่อสัตย์ การสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจประกันชีวิต ที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นการตั้งรางวัลการแข่งขันต่าง ๆ ของบริษัทควรอยู่บนพื้นฐาน ดังนี้ คือ 1) ความเป็นไปได้ สามารถทำได้ 2) มีความเท่าเทียมกันระหว่างผู้แข่งขัน และ 3) เป้าหมายมีความชัดเจนและถูกต้อง

ประไพ คงสมบูรณ์ (2550: 135-139) ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิตด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบในการประกันภัย ประเภทการประกันภัย เบี้ยประกันภัย และระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจในการซื้อประกันชีวิต แตกต่างกัน

พัทธนันท์ ภูจำปา (2550: 62-63) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์มากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการขายผ่านพนักงานของธนาคาร ประกอบด้วย การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการประกันชีวิตรูปแบบด้านความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุในอนาคตมีความพึงพอใจในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตด้านคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา ประกอบด้วย ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกันชีวิต และผลตอบแทนที่จะได้รับในอนาคต และด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ผลประโยชน์จากความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันชีวิต

วิกานดา เสรีสมนึก (2550: 45-46) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิต ของพนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การมีสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากความคุ้มครองที่

ได้รับความคุ้มค่ากับเบี้ยประกัน มีการสร้างเครือข่ายของตัวแทนเพื่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง การโฆษณาประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ ตัวแทนให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร สร้างความประทับใจ มีความซื่อตรง และมีจริยธรรม รวมถึงเป็นบริษัทประกันชีวิตที่ได้รางวัลหรือการรับรองจากสถาบันระหว่างประเทศที่น่าเชื่อถือ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าเสียหายไม่ยุ่งยาก

ศราวุธ คุมพเสวต (2550: 52-54) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างเบี้ยประกันของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา: บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อการสร้างเบี้ยประกันของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตควรคำนึงถึงด้วย เช่น อัตราซื้อซ้ำของค่าเกาการขายควบสองกรมธรรม์ แบบกรมธรรม์ที่ให้ผลตอบแทนสูง การใช้นโยบายการคลังในด้านการเพิ่มค่าลดหย่อนแก่เบี้ยประกันชีวิตที่สูงขึ้นให้กับลูกค้า และอัตราส่วนแบ่งทางการตลาด

สุภาพ ตินรัตน์, บัชรินทร์ แสงจันดา และศักดิ์ชัย ตรีภพ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานตัวแทนสุภาพ ตินรัตน์ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ทำงานและด้านพนักงานประจำในสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารจัดการและด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ควรปรับปรุงมารยาทให้เรียบร้อย ให้มีรอยยิ้มอยู่เสมอตลอดจนผู้มีความรู้ในงานและหน้าที่อย่างชัดเจน ที่จอดรถควรจัดให้เพียงพอ ควรขยายสำนักงานเพิ่ม และควรเพิ่มเอกสารประกอบการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกัน รวมถึงเงื่อนไขของกรมธรรม์

กรกนก มีประเสริฐวาจา (2551: 92-93) ได้ศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากกรมธรรม์ จำนวนเบี้ยประกันของกรมธรรม์ สามารถติดต่อกับตัวแทนหรือบริษัทฯ ได้สะดวก การที่บริษัทฯ มีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจของตัวแทนประกันชีวิต มีผลการดำเนินงานที่ผ่านมา อยู่ในเกณฑ์ดี ระบบข้อมูลลูกค้าครบถ้วนและถูกต้อง มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ สามารถให้บริการได้ตามความต้องการในเวลาที่เหมาะสม และมีกรมธรรม์หลายรูปแบบสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

กุลพงษ์ อติโรจนสกุล (2551: 88-90) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต กับบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าเห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ด้านตัวแทนประกันชีวิต ด้านผลประโยชน์การประกันชีวิตและด้านการให้บริการ ยกเว้นด้านการจ่ายค่าเบี้ยประกัน มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำประกันชีวิตกับบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ขวัญจิต มีมะแม (2551: 62-63) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการขาย

ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต มีทุนประกันรายละ 100,000 บาท ระยะเวลาของกรมธรรม์ 10-15 ปี ทำประกันชีวิตมาแล้ว 1-5 ปี การชำระค่าเบี้ยประกันจะส่งชำระด้วยตนเองผ่านธนาคาร

ชัยวัฒน์ โฆษกทรัพย์ (2551: 68-69) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการประกันชีวิตและตัวแบบสำหรับวิเคราะห์รูปแบบของการประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า เพศของผู้เอาประกันชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจเลือกรูปแบบการประกันชีวิต ส่วนอายุเริ่มต้นของผู้เอาประกัน ภูมิลำเนาของผู้เอาประกัน ลักษณะความเสี่ยงของอาชีพ จำนวนกรมธรรม์ที่ผู้เอาประกันชีวิตแต่ละคนถือ จำนวนเงินเอาประกันชีวิตเริ่มต้น จำนวนเบี้ยประกันประกันชีวิตต่อปี ระยะเวลาคุ้มครอง ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันชีวิต และรูปแบบการชำระเบี้ยประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการประกันชีวิต

ปีลันธินิตย์ ศรีพิทักษ์ (2551: 60-64) ได้ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิต จากบริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับบริษัท เอ ไอเอ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ มีเงิน 10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อ 3 อันดับแรก คือ ความเหมาะสมของค่าเบี้ยประกัน ผลตอบแทนที่จะรับในอนาคต และความกลัวที่จะเกิดอุบัติเหตุในอนาคต ส่วนพฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต พบว่า ระยะเวลาถือกรมธรรม์ 1-10 ปี ถือกรมธรรม์จำนวน 1 กรมธรรม์ มีจำนวนเงินกรมธรรม์รวมระหว่าง 100,000 – 200,000 บาท บุคคลที่ชักชวนในการทำประกันชีวิตคือ ตัวแทนประกันชีวิต และความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านคุณภาพในการให้บริการ

สุดารัตน์ ปรีวาทีกุล (2551: 110) ศึกษาการสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต: กรณีศึกษา บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากด้านโอกาส ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง โดยเฉพาะการทำยอดขายประกันที่เกินเป้าจะส่งผลให้มีโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น รองลงมาคือ ด้านรายได้จากการขายประกันมีความคุ้มค่ากับการทำงานของตัวแทน ผลการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสวัสดิการและแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการนำตัวแทนที่ประสบความสำเร็จมากระตุ้นให้ตัวแทนอื่น ๆ เกิดกำลังใจ และด้านการฝึกอบรมให้ความรู้ และเสริมทักษะ อยู่ในระดับมาก

อรอนงค์ สนธิไทย (2552: 52-54) ได้ศึกษาพฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินประเภทการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงินของประชาชนในการออมเงินแบบประกันชีวิต พบว่า รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ออมเงินแบบประกันชีวิตในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกออมเงินแบบประกันชีวิตมากที่สุด คือ ผลประโยชน์ต่างๆ จากการคุ้มครองชีวิต ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกไม่ออมเงินแบบประกันชีวิตมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการออมเงินนานกว่าจะได้คืน

เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่ามี 22 องค์ประกอบดังนี้ คือ 1) เชื้อมั่นในตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) ดื้อดึง 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอื้อเฟื้อ 12) เอาแต่ใจตนเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีทัศนคติในอาชีพนี้ระดับดีมาก เหตุผลที่เลือกทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต เพราะเห็นว่างานประกันชีวิตเป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถ มีรายได้และสวัสดิการดี มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในงาน รายได้และสวัสดิการดี การขายประกันมีความคุ้มค่ากับการทำงานเป็นตัวแทนประกันชีวิต ค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ต่อการสร้างฐานะ มีเงินสะสมจากการเป็นตัวแทนประกันชีวิต มีด้านความพอใจในรางวัลเกียรติยศ ค่าคอมมิชชั่นเพียงพอต่อการเลี้ยงดูครอบครัว ด้านรายได้เหนือกว่าอาชีพอื่น ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพ ด้านความมีเกียรติของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต นอกจากนี้ธุรกิจประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตมาก เพราะถือเป็นช่องทางในการจำหน่ายหลังของบริษัทการสร้างความแข็งแกร่งเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจประกันชีวิต ที่จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การตั้งรางวัลการแข่งขันต่าง ๆ รางวัลท่องเที่ยว ของบริษัทมีส่วนให้มีผู้สนใจเข้ามาประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา: ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
3. วิธีการสร้างและหาคุณภาพของข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
5. แบบแผนการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 114 คน ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา (ข้อมูลตัวแทนประกันชีวิต ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย เป็นตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 114 คน ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จากคู่มือตัวแทนประกันชีวิต และสัมภาษณ์ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ จากนั้นทำการวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ให้ได้คุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ 23 ด้าน ประกอบด้วย ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการ

ประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย

3. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ ตามประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเบื้องต้น 23 ด้าน

4. สร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาด้วยตนเอง จากแนวคิดของคู่มือประกันชีวิตและการสัมภาษณ์ตัวแทนที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามและส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ควรพัฒนาตนจำนวน 23 ด้าน จำนวน 69 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ด้านที่ 1 กล้าหาญ	มี 3 ข้อ คือ 1, 2 และ 3
ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 4, 5 และ 6
ด้านที่ 3 อดทน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 7, 8 และ 9
ด้านที่ 4 กระตือรือร้น	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 10, 11 และ 12
ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 13, 14 และ 15
ด้านที่ 6 ซื่อสัตย์สุจริต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 16, 17 และ 18
ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 19, 20 และ 21
ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 22, 23 และ 24
ด้านที่ 9 การวางแผนงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 25, 26 และ 27
ด้านที่ 10 การบันทึกประจำวัน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 28, 29 และ 30
ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 31, 32 และ 33
ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 34, 35 และ 36
ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 37, 38 และ 39
ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 40, 41 และ 42
ด้านที่ 15 ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 43, 44 และ 45
ด้านที่ 16 ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 46, 47 และ 48
ด้านที่ 17 ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 49, 50 และ 51
ด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้า	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 52, 53 และ 54
ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 55, 56 และ 57
ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 58, 59 และ 60
ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 61, 62 และ 63
ด้านที่ 22 สำรวจตนเอง	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 64, 65 และ 66
ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย	มี 3 ข้อ คือ ข้อ 67, 68 และ 69

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบคุณภาพโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

5.1 ดร.สุรพรรณ จุลสุวรรณ

5.2 ดร.ชุตตา ประโมจรรย์

5.3 นายพิษณุพงษ์ โปธิพิบูลย์

ผลการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามรายข้อ จำนวน 69 ข้อ มีค่า 0.66-1.00

6. นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างทดลองเครื่องมือ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

7. นำคะแนนที่ได้จากการทดลองเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 125) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อของแบบสอบถามจำนวน 69 ข้อ เท่ากับ .9601 และได้ค่าอำนาจจำแนกรายด้านของแบบสอบถามจำนวน 23 ด้าน เท่ากับ .9041

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือแล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 114 คน เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

วิธีการสร้างและหาคุณภาพของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัย เป็นเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2. เมื่อได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดแล้ว จะตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปบันทึกคะแนน เพื่อนำไปคำนวณหาค่าสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กระทำโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้หาค่าสถิติพื้นฐานโดยหาค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตามวิธีการของครอนบาค

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้หาค่าสถิติ t-test สำหรับทดสอบเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านเพศ และ F-test สำหรับทดสอบเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ และประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต

ซึ่งนำเสนอสูตรสถิติต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. สูตรค่าร้อยละ ได้มาจาก คะแนนที่ได้คูณด้วย 100 หารด้วยคะแนนเต็ม
2. สูตรค่าเฉลี่ย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 115)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

3. สูตรค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 116)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

4. สูตรค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 117)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม โดยนำ เครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน (อย่างน้อย) พิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน

- + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
 0 เมื่อพิจารณาว่า ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นหรือไม่
 - 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น

5. สูตรค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัค (cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 125)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
N	แทน	จำนวนข้อความของแบบสอบถาม
S_i^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนรายข้อ

ส่วนที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยการใช้ข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 23 ข้อ และแต่ละข้อแตกหัวข้อย่อย 3 ด้าน รวมคำถามทั้งสิ้น 69 ข้อ โดยดำเนินการสนทนากลุ่มกับผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากร ซึ่งคัดเลือกจากบุคคลผู้มีคุณสมบัติเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ และมีตำแหน่งเป็นผู้บริหารหน่วยงาน

ตาราง 2 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	คุณปิยรัช อรุณ	ผู้จัดการหน่วย
2	คุณชัชริสา เต่าทอง	ผู้จัดการหน่วย
3	คุณธัญญา ศรีคำอ้าย	ผู้จัดการหน่วย
4	คุณจิตาภา จีรอมรฉัตร	ผู้จัดการหน่วย
5	คุณภูษิษย์ แก้วจิงใจ	ผู้จัดการหน่วย
6	คุณกาญจนา สวัสดิ์	ผู้จัดการหน่วย
7	คุณบัณฑิต กลิ่นรัมย์	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย
8	คุณมาโนช แรงกล้า	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่มกระทำโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่มและพรรณนาวิเคราะห์ประกอบตามข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดสงขลา

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัย ไว้ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเอฟ (f - test)
d	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
S.S.	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (sum of square)
M.S.	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (mean of square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและเขียนอธิบายความเรียงตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	44.7
หญิง	63	55.3
อายุ		
20-31 ปี	57	50.0
32-48 ปี	55	48.2
49-62 ปี	2	1.8
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	9.6
ปริญญาตรี	77	67.5
สูงกว่าปริญญาตรี	26	22.9
สถานภาพ		
โสด	46	40.4
สมรส	58	50.8
หย่าร้าง	10	8.8
ประสบการณ์ขายประกันชีวิต		
1-5 ปี	78	68.4
6-10 ปี	21	18.4
10 ปีขึ้นไป	15	13.2
รวม	114	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน และเพศหญิง 63 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 และ ร้อยละ 55.3 จำแนกตามอายุ แบ่งเป็น 3 ช่วง คือระหว่างอายุ 20-31 ปี จำนวน 57 คน อายุ 32-48 ปี จำนวน 55 คน และอายุ 49-62 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ร้อยละ 48.2 และร้อยละ 1.8 ตามลำดับ จำแนกตามวุฒิการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ คือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน ระดับปริญญาตรี

จำนวน 77 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ร้อยละ 67.5 และร้อยละ 22.9 ตามลำดับ จำแนกตามสถานภาพ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ สถานภาพโสด จำนวน 46 คน สถานภาพสมรส จำนวน 58 คน และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ร้อยละ 50.8 และร้อยละ 8.8 ตามลำดับ และจำแนกตามประสบการณ์ขายประกันชีวิต แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 78 คน ระหว่าง 6-10 จำนวน 21 คน และระหว่าง 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.4 ร้อยละ 18.4 และร้อยละ 13.2 ตามลำดับ รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 114 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต รายข้อและรายด้าน

ข้อที่	บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่	3.60	1.10	มาก
2	ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอยพูดเตือนแม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ	3.82	.90	มาก
3	เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะและพูดว่า “ครับ...แต่ว่า...”	3.88	.97	มาก
ภาพรวมด้านที่ 1 กล้าหาญ		3.76	.78	มาก
4	ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านต้องได้รับรางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี	3.95	.99	มาก
5	ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย	4.18	.86	มาก
6	ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิตให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ	4.29	.76	มาก
ภาพรวมด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน		4.13	.72	มาก
7	ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียสละของลูกค้าได้	4.00	.86	มาก
8	เมื่อท่านอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์แล้วแต่ลูกค้ายังไม่เข้าใจ ท่านจะอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจ	4.37	.68	มาก
9	ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมายังไม่ดีขึ้น	4.24	.72	มาก
ภาพรวมด้านที่ 3 อดทน		4.20	.58	มาก
10	เมื่อบริษัทอนุมัติกรมธรรม์ ท่านจะนำกรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้	4.52	.64	มากที่สุด
11	ท่านแจ้งลูกค้าทันทีที่เกี่ยวกับการทำประกันชีวิต	4.40	.60	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
12	เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที	4.52	.64	มากที่สุด
ภาพรวมด้านที่ 4 กระตือรือร้น		4.47	.50	มาก
13	ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น	3.82	1.00	มาก
14	ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่า จะทำให้การขายดีขึ้น	4.11	.92	มาก
15	ท่านนำประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขายประกันชีวิต	4.12	.74	มาก
ภาพรวมด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์		4.01	.74	มาก
16	ท่านหลีกเลี่ยงการพรรณนา ความคุ้มครองที่เกินกว่าความเป็นจริง	4.29	.98	มาก
17	ท่านไม่เสนอผลตอบแทนอย่างอื่นให้ลูกค้า นอกเหนือจาก ความคุ้มครองในกรมธรรม์	4.23	.96	มาก
18	ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด	4.01	1.03	มาก
ภาพรวมด้านที่ 6 ซื่อสัตย์สุจริต		4.17	.72	มาก
19	ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด	4.23	.83	มาก
20	ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ	4.61	.72	มากที่สุด
21	ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง	4.53	.65	มากที่สุด
ภาพรวมด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ		4.45	.57	มาก
22	การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป	4.67	.67	มากที่สุด
23	ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ	4.40	.81	มาก
24	สักวันท่านจะได้คุณวุฒิ 10 อันดับแห่งปี	3.39	1.11	ปานกลาง
ภาพรวมด้านที่ 8 มองการณ์ไกล		4.33	.66	มาก
25	ทุกวันท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม	4.05	.82	มาก
26	แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้อย่างไร	4.10	.82	มาก
27	ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างครบถ้วน	4.02	.74	มาก
ภาพรวมด้านที่ 9 การวางแผนงาน		4.05	.57	มาก
28	ท่านบันทึกไว้ว่าจะไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้าง	4.25	.76	มาก
29	กิจกรรมในแต่ละวันของท่านจะบันทึกไว้	4.22	.73	มาก
30	จากการบันทึกประจำวัน ท่านคิดว่าท่านใช้เวลาเหมาะสมแล้ว	3.88	.96	มาก
ภาพรวมด้านที่ 10 การบันทึกประจำวัน		4.11	.61	มาก
31	เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยคิดว่าสักวันลูกค้าอาจช่วยเหลือท่านบ้าง	3.54	1.26	มาก
32	ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่ว่างจริง ๆ	3.67	1.07	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
33	ท่านให้บางสิ่งบางอย่างแก่เพื่อนได้ โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณ	4.29	.73	มาก
ภาพรวมด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร		3.83	.77	มาก
34	ท่านรับฟังข้อตำหนิของลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น	4.16	.80	มาก
35	บางครั้งท่านก็คิดว่าไปวนมา และสับสน จนไม่รู้ว่าตนเองต้องการอะไร	3.82	.87	มาก
36	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์	4.02	.78	มาก
ภาพรวมด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์		3.99	.58	มาก
37	เมื่อถึงเทศกาลท่านมักจะไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ	4.23	.70	มาก
38	เมื่อลูกค้าเสียชีวิต ท่านจะไปงานศพแสดงความเสียใจด้วย	4.39	.81	มาก
39	ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด	4.23	.66	มาก
ภาพรวมด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ		4.28	.55	มาก
40	ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ	4.01	.75	มาก
41	ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องให้ใครทำอะไร	4.04	.69	มาก
42	ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและเหตุผลเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ	4.11	.79	มาก
ภาพรวมด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม		4.04	.61	มาก
43	เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรมธรรม์ ท่านจะรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ์ที่พึงได้	4.31	.82	มาก
44	เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร้อยค่าสินไหม ท่านจะดำเนินการให้ทันที	4.46	.66	มาก
45	ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ	4.33	.77	มาก
ภาพรวมด้านที่ 15 ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ		4.36	.60	มาก
46	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่อดตาย	4.46	.68	มาก
47	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น	4.45	.69	มาก
48	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาให้กับตัวเอง	4.53	.68	มากที่สุด
ภาพรวมด้านที่ 16 ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน		4.47	.60	มาก
49	ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง	4.73	.64	มากที่สุด
50	บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์	4.61	.60	มากที่สุด
51	เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทจะให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้แก้ปัญหา โดยไม่ช่วยเหลือใด ๆ เลย	3.39	1.43	ปานกลาง
ภาพรวมด้านที่ 17 ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท		4.24	.58	มาก
52	ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัล	4.46	.73	มาก
53	เพื่อนร่วมงานช่วยสอนเทคนิคการขายให้กับท่าน	4.31	.69	มาก
54	ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน พยายามพัฒนาอาชีพนี้เพื่อให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับ	4.50	.70	มาก
ภาพรวมด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้า		4.42	.59	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ
55	ท่านทราบว่าการขายประกันชีวิตมีกี่แบบ	4.08	.91	มาก
56	ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทน	4.16	.74	มาก
57	ท่านให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิได้	4.29	.66	มาก
ภาพรวมด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต		4.17	.66	มาก
58	ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ	4.38	.60	มาก
59	ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเมื่อมีเวลา	4.28	.79	มาก
60	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูง จำเป็นต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เพื่อรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ	4.40	.71	มาก
ภาพรวมด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ		4.35	.56	มาก
61	ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ	4.11	.82	มาก
62	ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขาย	3.81	1.03	มาก
63	การรู้เรื่องรอบตัวมาก ๆ สามารถนำมาปรับใช้ในการเสนอขายได้	4.30	.71	มาก
ภาพรวมด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว		4.07	.67	มาก
64	ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านจะไปพบลูกค้าก็รวย และประสบความสำเร็จก็รวย	3.73	1.12	มาก
65	ท่านกลับมาทบทวนเสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้าจึงปฏิเสธ	3.78	1.12	มาก
66	ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับปรุงจนยอดขายของท่านดีขึ้น	3.96	.99	มาก
ภาพรวมด้านที่ 22 สสำรวจตนเอง		3.82	.96	มาก
67	ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนจะไปขายจริง	4.07	.77	มาก
68	ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้	3.75	1.11	มาก
69	ก่อนจะออกไปขายจริง ควรมีการซ้อมการเสนอขายก่อน	4.34	.85	มาก
ภาพรวมด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย		4.05	.70	มาก

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตรายข้อ และรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านของบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 23 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 23 ด้าน โดยภาพรวมด้านที่ 4 กระจือหรือรีรัน และภาพรวมด้านที่ 16 ทศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.47 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 และ.60 ตามลำดับ ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .57 ด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .59 ด้านที่ 15 ทศนคติต่ออาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ.60 ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 ด้านที่ 8 มองการณ์ไกลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .66 ด้านที่ 13 รู้จักกาลเทศะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ.55 ด้านที่ 17 ทศนคติบวกต่อบริษัทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ.58 ด้านที่ 3 อดทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .58 ด้านที่ 6 ซื่อสัตย์

สุจริต และด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับประกันชีวิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ได้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .72 และ .66 ตามลำดับส่วนภาพรวมด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยต่างกันตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 5 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านที่ 1 กล้าหาญ	ชาย	51	3.77	.76	.179	.859
	หญิง	63	3.75	.80		
ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน	ชาย	51	4.09	.68	.611	.543
	หญิง	63	4.17	.74		
ด้านที่ 3 อดทน	ชาย	51	4.15	.58	.737	.463
	หญิง	63	4.23	.58		
ด้านที่ 4 กระตือรือร้น	ชาย	51	4.40	.52	1.407	.162
	หญิง	63	4.53	.49		
ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	ชาย	51	3.87	.75	1.801	.074
	หญิง	63	4.12	.72		
ด้านที่ 6 ซื่อสัตย์สุจริต	ชาย	51	4.13	.76	.589	.557
	หญิง	63	4.21	.70		
ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ	ชาย	51	4.32	.66	2.276	.025
	หญิง	63	4.56	.45		
ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล	ชาย	51	4.22	.71	1.627	.107
	หญิง	63	4.42	.60		
ด้านที่ 9 การวางแผนงาน	ชาย	51	3.95	.63	1.713	.089
	หญิง	63	4.13	.50		
ด้านที่ 10 การบันทึกประจำวัน	ชาย	51	4.15	.59	.502	.604
	หญิง	63	4.08	.63		
ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร	ชาย	51	3.84	.79	.157	.876
	หญิง	63	3.82	.77		
ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์	ชาย	51	3.95	.62	.701	.485
	หญิง	63	4.03	.55		
ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ	ชาย	51	4.19	.59	1.521	.131
	หญิง	63	4.35	.51		
ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม	ชาย	51	4.00	.64	.779	.437
	หญิง	63	4.08	.58		
ด้านที่ 15 ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ	ชาย	51	4.25	.61	1.759	.081
	หญิง	63	4.45	.59		

ตาราง 5 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านที่ 16 ทักษะคิดทางบวกต่อเพื่อน ร่วมงาน	ชาย	51	4.35	.68	1.930	.056
	หญิง	63	4.57	.51		
ด้านที่ 17 ทักษะคิดทางบวกต่อบริษัท	ชาย	51	4.21	.60	.444	.658
	หญิง	63	4.26	.56		
ด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้า	ชาย	51	4.30	.65	1.980	.050
	หญิง	63	4.51	.52		
ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกัน ชีวิต	ชาย	51	4.16	.67	.079	.937
	หญิง	63	4.17	.66		
ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ	ชาย	51	4.30	.62	.900	.370
	หญิง	63	4.39	.51		
ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว	ชาย	51	4.03	.62	.477	.634
	หญิง	63	4.10	.72		
ด้านที่ 22 สำรวจตนเอง	ชาย	51	3.71	.93	1.021	.310
	หญิง	63	3.90	.99		
ด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย	ชาย	51	4.01	.70	.577	.565
	หญิง	63	4.08	.71		
ภาพรวม	ชาย	51	4.10	.45	1.373	.172
	หญิง	63	4.21	.39		

จากตาราง 5 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ จำนวน 114 คน โดยเป็นเพศชาย 51 คน และเพศหญิง 63 คน พบว่า บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านจำนวน 23 ด้าน ของบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามเพศ ในด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ และด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้า พบว่าแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามอายุ

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 1	ระหว่างกลุ่ม	1.386	2	1.593	2.676	.073
	ภายในกลุ่ม	66.086	111	.595		
	รวม	69.727	113			
ด้านที่ 2	ระหว่างกลุ่ม	7.001	2	3.501	7.527	.001
	ภายในกลุ่ม	51.624	111	.465		
	รวม	58.652	113			

ตาราง 6 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 3	ระหว่างกลุ่ม	2.813	2	1.406	4.364	.015
	ภายในกลุ่ม	35.769	111	.322		
	รวม	38.582	113			
ด้านที่ 4	ระหว่างกลุ่ม	1.391	2	.696	2.762	.067
	ภายในกลุ่ม	27.950	111	.252		
	รวม	29.341	113			
ด้านที่ 5	ระหว่างกลุ่ม	1.087	2	.543	.971	.382
	ภายในกลุ่ม	62.111	111	.560		
	รวม	63.198	113			
ด้านที่ 6	ระหว่างกลุ่ม	.993	2	.497	.937	.395
	ภายในกลุ่ม	58.831	111	.530		
	รวม	59.825	113			
ด้านที่ 7	ระหว่างกลุ่ม	.907	2	.453	1.397	.252
	ภายในกลุ่ม	36.011	111	.324		
	รวม	36.917	113			
ด้านที่ 8	ระหว่างกลุ่ม	2.250	2	1.125	2.653	.075
	ภายในกลุ่ม	47.083	111	.424		
	รวม	49.333	113			
ด้านที่ 9	ระหว่างกลุ่ม	2.681	2	1.309	4.215	.017
	ภายในกลุ่ม	34.474	111	.311		
	รวม	37.093	113			
ด้านที่ 10	ระหว่างกลุ่ม	.689	2	.345	.911	.405
	ภายในกลุ่ม	41.973	111	.378		
	รวม	42.663	113			
ด้านที่ 11	ระหว่างกลุ่ม	.550	2	.275	.451	.638
	ภายในกลุ่ม	67.272	111	.610		
	รวม	68.277	113			
ด้านที่ 12	ระหว่างกลุ่ม	.515	2	.285	.747	.476
	ภายในกลุ่ม	38.262	111	.345		
	รวม	38.777	113			
ด้านที่ 13	ระหว่างกลุ่ม	1.066	2	.533	1.746	.179
	ภายในกลุ่ม	33.875	111	.305		
	รวม	34.941	113			
ด้านที่ 14	ระหว่างกลุ่ม	.741	2	.357	.953	.389
	ภายในกลุ่ม	41.560	111	.374		
	รวม	42.274	113			

ตาราง 6 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 15	ระหว่างกลุ่ม	2.583	2	1.292	3.638	.030
	ภายในกลุ่ม	39.410	111	.355		
	รวม	41.993	113			
ด้านที่ 16	ระหว่างกลุ่ม	1.016	2	.508	1.399	.251
	ภายในกลุ่ม	40.325	111	.363		
	รวม	41.341	113			
ด้านที่ 17	ระหว่างกลุ่ม	.368	2	.184	.539	.585
	ภายในกลุ่ม	37.917	111	.342		
	รวม	38.286	113			
ด้านที่ 18	ระหว่างกลุ่ม	.780	2	.390	1.116	.331
	ภายในกลุ่ม	38.788	111	.349		
	รวม	39.567	113			
ด้านที่ 19	ระหว่างกลุ่ม	2.874	2	1.437	3.397	.037
	ภายในกลุ่ม	46.951	111	.423		
	รวม	49.825	113			
ด้านที่ 20	ระหว่างกลุ่ม	.962	2	.481	1.512	.225
	ภายในกลุ่ม	46.951	111	.318		
	รวม	49.826	113			
ด้านที่ 21	ระหว่างกลุ่ม	1.716	2	.858	1.887	.156
	ภายในกลุ่ม	50.453	111	.455		
	รวม	52.169	113			
ด้านที่ 22	ระหว่างกลุ่ม	3.504	2	1.752	1.905	.154
	ภายในกลุ่ม	102.092	111	.495		
	รวม	105.596	113			
ด้านที่ 23	ระหว่างกลุ่ม	1.258	2	.629	1.270	.285
	ภายในกลุ่ม	54.946	111	.495		
	รวม	56.204	113			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.361	2	.680	3.939	.022
	ภายในกลุ่ม	19.170	111	.173		
	รวม	20.531	113			

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามอายุ พบว่าบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน ด้านที่ 3 อดทน ด้านที่ 9 การวางแผนงาน ด้านที่ 15 ทักษะคิดทางบวกต่ออาชีพ ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามวุฒิการศึกษา

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 1	ระหว่างกลุ่ม	6.989	2	3.494	6.228	.003
	ภายในกลุ่ม	62.283	111	.561		
	รวม	69.272	113			
ด้านที่ 2	ระหว่างกลุ่ม	.581	2	.291	.556	.575
	ภายในกลุ่ม	58.043	111	.523		
	รวม	58.625	113			
ด้านที่ 3	ระหว่างกลุ่ม	1.955	2	.978	2.963	.056
	ภายในกลุ่ม	36.627	111	.330		
	รวม	38.582	113			
ด้านที่ 4	ระหว่างกลุ่ม	.902	2	.451	1.761	.177
	ภายในกลุ่ม	28.439	111	.256		
	รวม	29.341	113			
ด้านที่ 5	ระหว่างกลุ่ม	3.784	2	1.892	3.534	.033
	ภายในกลุ่ม	59.414	111	.535		
	รวม	63.198	113			
ด้านที่ 6	ระหว่างกลุ่ม	4.055	2	2.027	4.035	.020
	ภายในกลุ่ม	55.770	111	.502		
	รวม	59.825	113			
ด้านที่ 7	ระหว่างกลุ่ม	1.478	2	.739	2.315	.104
	ภายในกลุ่ม	35.439	111	.319		
	รวม	36.917	113			
ด้านที่ 8	ระหว่างกลุ่ม	5.416	2	2.708	6.844	.002
	ภายในกลุ่ม	43.918	111	.396		
	รวม	49.333	113			
ด้านที่ 9	ระหว่างกลุ่ม	3.127	2	1.563	5.109	.008
	ภายในกลุ่ม	33.966	111	.306		
	รวม	37.093	113			
ด้านที่ 10	ระหว่างกลุ่ม	.619	2	.310	.818	.444
	ภายในกลุ่ม	42.043	111	.379		
	รวม	42.663	113			
ด้านที่ 11	ระหว่างกลุ่ม	8.783	2	4.392	8.194	.000
	ภายในกลุ่ม	59.493	111	.536		
	รวม	68.277	113			
ด้านที่ 12	ระหว่างกลุ่ม	2.712	2	1.356	4.173	.018
	ภายในกลุ่ม	36.065	111	.325		
	รวม	38.777	113			

ตาราง 7 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 13	ระหว่างกลุ่ม	.299	2	.149	.479	.621
	ภายในกลุ่ม	34.642	111	.312		
	รวม	34.941	113			
ด้านที่ 14	ระหว่างกลุ่ม	4.343	2	2.171	6.354	.002
	ภายในกลุ่ม	37.931	111	.342		
	รวม	42.274	113			
ด้านที่ 15	ระหว่างกลุ่ม	1.732	2	.866	2.388	.096
	ภายในกลุ่ม	40.261	111	.363		
	รวม	41.993	113			
ด้านที่ 16	ระหว่างกลุ่ม	1.522	2	.761	2.121	.125
	ภายในกลุ่ม	39.819	111	.359		
	รวม	41.341	113			
ด้านที่ 17	ระหว่างกลุ่ม	1.590	2	.795	2.404	.095
	ภายในกลุ่ม	36.696	111	.331		
	รวม	38.286	113			
ด้านที่ 18	ระหว่างกลุ่ม	4.839	2	2.420	7.733	.001
	ภายในกลุ่ม	34.728	111	.313		
	รวม	39.567	113			
ด้านที่ 19	ระหว่างกลุ่ม	3.355	2	1.678	4.008	.021
	ภายในกลุ่ม	46.469	111	.419		
	รวม	49.825	113			
ด้านที่ 20	ระหว่างกลุ่ม	2.126	2	1.063	3.454	.035
	ภายในกลุ่ม	34.159	111	.308		
	รวม	36.286	113			
ด้านที่ 21	ระหว่างกลุ่ม	3.015	2	1.508	3.405	.037
	ภายในกลุ่ม	49.153	111	.443		
	รวม	52.169	113			
ด้านที่ 22	ระหว่างกลุ่ม	6.183	2	3.091	3.452	.035
	ภายในกลุ่ม	99.413	111	.896		
	รวม	105.596	113			
ด้านที่ 23	ระหว่างกลุ่ม	1.081	2	.540	1.088	.340
	ภายในกลุ่ม	55.123	111	.497		
	รวม	56.204	113			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.431	2	1.216	7.323	.001
	ภายในกลุ่ม	18.427	111	.166		
	รวม	20.858	113			

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ 5 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านที่ 6 ซื่อสัตย์สุจริต ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล ด้านที่ 9 การวางแผนงาน ด้านที่ 11 การแสดงความเป็นมิตร ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์ ด้านที่ 14 สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ด้านที่ 18 รับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ด้านที่ 20 ฟังการบรรยายทางวิชาการ ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว ด้านที่ 22 สำรวจตนเอง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพ

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 1	ระหว่างกลุ่ม	.775	2	.388	.628	.535
	ภายในกลุ่ม	68.496	111	.617		
	รวม	69.272	113			
ด้านที่ 2	ระหว่างกลุ่ม	.694	2	.347	.665	.516
	ภายในกลุ่ม	57.930	111	.522		
	รวม	58.625	113			
ด้านที่ 3	ระหว่างกลุ่ม	.460	2	.230	.670	.514
	ภายในกลุ่ม	38.122	111	.343		
	รวม	38.582	113			
ด้านที่ 4	ระหว่างกลุ่ม	.695	2	.348	1.347	.264
	ภายในกลุ่ม	28.646	111	.258		
	รวม	29.341	113			
ด้านที่ 5	ระหว่างกลุ่ม	1.228	2	.614	1.100	.337
	ภายในกลุ่ม	61.970	111	.558		
	รวม	63.198	113			
ด้านที่ 6	ระหว่างกลุ่ม	.593	2	.297	.556	.575
	ภายในกลุ่ม	59.231	111	.534		
	รวม	59.825	113			
ด้านที่ 7	ระหว่างกลุ่ม	.315	2	.158	.478	.621
	ภายในกลุ่ม	36.602	111	.330		
	รวม	36.917	113			
ด้านที่ 8	ระหว่างกลุ่ม	1.564	2	.782	1.818	.167
	ภายในกลุ่ม	47.769	111	.430		
	รวม	49.333	113			
ด้านที่ 9	ระหว่างกลุ่ม	.455	2	.227	.689	.504
	ภายในกลุ่ม	36.638	111	.330		
	รวม	37.093	113			

ตาราง 8 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 10	ระหว่างกลุ่ม	.104	2	.052	.135	.873
	ภายในกลุ่ม	42.559	111	.383		
	รวม	42.663	113			
ด้านที่ 11	ระหว่างกลุ่ม	.118	2	.059	.096	.908
	ภายในกลุ่ม	68.158	111	.614		
	รวม	68.277	113			
ด้านที่ 12	ระหว่างกลุ่ม	.756	2	.378	1.104	.335
	ภายในกลุ่ม	38.020	111	.343		
	รวม	38.777	113			
ด้านที่ 13	ระหว่างกลุ่ม	.635	2	.317	1.027	.362
	ภายในกลุ่ม	34.306	111	.309		
	รวม	34.941	113			
ด้านที่ 14	ระหว่างกลุ่ม	.784	2	.392	1.049	.354
	ภายในกลุ่ม	41.489	111	.374		
	รวม	42.274	113			
ด้านที่ 15	ระหว่างกลุ่ม	.639	2	.319	.857	.427
	ภายในกลุ่ม	41.354	111	.373		
	รวม	41.993	113			
ด้านที่ 16	ระหว่างกลุ่ม	1.509	2	.754	2.102	.127
	ภายในกลุ่ม	39.832	111	.359		
	รวม	41.341	113			
ด้านที่ 17	ระหว่างกลุ่ม	.136	2	.068	.198	.821
	ภายในกลุ่ม	38.150	111	.344		
	รวม	38.286	113			
ด้านที่ 18	ระหว่างกลุ่ม	1.163	2	.582	1.681	.191
	ภายในกลุ่ม	38.404	111	.346		
	รวม	39.567	113			
ด้านที่ 19	ระหว่างกลุ่ม	.033	2	.016	.037	.964
	ภายในกลุ่ม	49.792	111	.449		
	รวม	49.825	113			
ด้านที่ 20	ระหว่างกลุ่ม	.169	2	.084	.259	.772
	ภายในกลุ่ม	36.117	111	.325		
	รวม	36.286	113			
ด้านที่ 21	ระหว่างกลุ่ม	.076	2	.038	.081	.922
	ภายในกลุ่ม	52.093	111	.469		
	รวม	52.169	113			

ตาราง 8 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 22	ระหว่างกลุ่ม	.096	2	.048	.050	.951
	ภายในกลุ่ม	105.500	111	.950		
	รวม	105.596	113			
ด้านที่ 23	ระหว่างกลุ่ม	.045	2	.022	.044	.957
	ภายในกลุ่ม	56.159	111	.506		
	รวม	56.204	113			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.158	2	.079	.424	.655
	ภายในกลุ่ม	20.700	111	.186		
	รวม	20.858	113			

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามสถานภาพพบว่า บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามประสบการณ์ขายประกันชีวิต

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 1	ระหว่างกลุ่ม	6.5662	3	2.187	3.837	.012
	ภายในกลุ่ม	62.710	111	.570		
	รวม	69.272	113			
ด้านที่ 2	ระหว่างกลุ่ม	6.237	3	2.079	4.365	.006
	ภายในกลุ่ม	52.388	111	.476		
	รวม	58.625	113			
ด้านที่ 3	ระหว่างกลุ่ม	4.731	3	1.577	5.124	.002
	ภายในกลุ่ม	33.851	111	.308		
	รวม	38.582	113			
ด้านที่ 4	ระหว่างกลุ่ม	4.714	3	1.571	7.019	.000
	ภายในกลุ่ม	24.627	111	.224		
	รวม	29.341	113			
ด้านที่ 5	ระหว่างกลุ่ม	2.684	3	.895	1.626	.187
	ภายในกลุ่ม	60.514	111	.550		
	รวม	63.198	113			
ด้านที่ 6	ระหว่างกลุ่ม	3.948	3	1.316	2.591	.056
	ภายในกลุ่ม	55.876	111	.508		
	รวม	59.825	113			

ตาราง 9 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 7	ระหว่างกลุ่ม	3.370	3	1.123	3.683	.014
	ภายในกลุ่ม	33.547	111	.305		
	รวม	36.917	113			
ด้านที่ 8	ระหว่างกลุ่ม	4.259	3	1.420	3.464	.019
	ภายในกลุ่ม	45.075	111	.410		
	รวม	49.333	113			
ด้านที่ 9	ระหว่างกลุ่ม	1.849	3	.616	1.923	.130
	ภายในกลุ่ม	35.244	111	.320		
	รวม	37.093	113			
ด้านที่ 10	ระหว่างกลุ่ม	1.806	3	.602	1.621	.189
	ภายในกลุ่ม	40.856	111	.371		
	รวม	42.663	113			
ด้านที่ 11	ระหว่างกลุ่ม	2.545	3	.848	1.420	.241
	ภายในกลุ่ม	65.731	111	.598		
	รวม	68.277	113			
ด้านที่ 12	ระหว่างกลุ่ม	2.967	3	.989	3.039	.032
	ภายในกลุ่ม	35.809	111	.326		
	รวม	38.777	113			
ด้านที่ 13	ระหว่างกลุ่ม	3.209	3	1.070	3.708	.014
	ภายในกลุ่ม	31.731	111	.288		
	รวม	34.941	113			
ด้านที่ 14	ระหว่างกลุ่ม	1.919	3	.640	1.744	.162
	ภายในกลุ่ม	40.355	111	.367		
	รวม	42.274	113			
ด้านที่ 15	ระหว่างกลุ่ม	2.530	3	.843	2.351	.076
	ภายในกลุ่ม	39.463	111	.359		
	รวม	41.993	113			
ด้านที่ 16	ระหว่างกลุ่ม	1.346	3	.449	1.234	.301
	ภายในกลุ่ม	39.995	111	.364		
	รวม	41.341	113			
ด้านที่ 17	ระหว่างกลุ่ม	1.362	3	.454	1.352	.261
	ภายในกลุ่ม	36.924	111	.336		
	รวม	38.286	113			
ด้านที่ 18	ระหว่างกลุ่ม	2.639	3	.880	2.620	.054
	ภายในกลุ่ม	36.928	111	.336		
	รวม	39.567	113			

ตาราง 9 (ต่อ)

บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านที่ 19	ระหว่างกลุ่ม	4.980	3	1.660	4.072	.009
	ภายในกลุ่ม	44.845	111	.408		
	รวม	49.825	113			
ด้านที่ 20	ระหว่างกลุ่ม	3.117	3	1.039	3.445	.019
	ภายในกลุ่ม	33.169	111	.302		
	รวม	36.286	113			
ด้านที่ 21	ระหว่างกลุ่ม	5.294	3	1.765	4.141	.008
	ภายในกลุ่ม	46.875	111	.426		
	รวม	52.169	113			
ด้านที่ 22	ระหว่างกลุ่ม	8.256	3	2.752	3.110	.029
	ภายในกลุ่ม	97.340	111	.885		
	รวม	105.596	113			
ด้านที่ 23	ระหว่างกลุ่ม	4.250	3	1.417	3.000	.034
	ภายในกลุ่ม	51.953	111	.472		
	รวม	56.204	113			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.882	3	.961	5.987	.001
	ภายในกลุ่ม	17.649	110	.160		
	รวม	20.531	113			

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จำแนกตามประสบการณ์ขายประกันชีวิต พบว่า บริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ 1 กล้าหาญ ด้านที่ 2 ทะเยอทะยาน ด้านที่ 3 อวดทน ด้านที่ 4 กระตือรือร้น ด้านที่ 7 สุขุมรอบคอบ ด้านที่ 8 มองการณ์ไกล ด้านที่ 12 มั่นคงทางอารมณ์ ด้านที่ 13 รู้กาลเทศะ ด้านที่ 19 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ด้านที่ 20 พึ่งการบรรยายทางวิชาการ ด้านที่ 21 ศึกษาความรู้รอบตัว ด้านที่ 22 สำรวจตนเอง และด้านที่ 23 ฝึกทักษะในการเสนอขาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตาราง 10 รายละเอียดของผู้ที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	คุณปิยรัช อรุณ	ผู้จัดการหน่วย
2	คุณชัชริสา เต่าทอง	ผู้จัดการหน่วย
3	คุณธัญญา ศรีคำอ้าย	ผู้จัดการหน่วย
4	คุณจิตาภา จิรอมรฉัตร	ผู้จัดการหน่วย
5	คุณภูษิษฐ์ แก้วจงใจ	ผู้จัดการหน่วย
6	คุณกาญจนา สวัสดิ์	ผู้จัดการหน่วย
7	คุณบัณฑิต กลิ่นรัมย์	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย
8	คุณมาโนช แรงกล้า	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็นรายข้อ ดังต่อไปนี้

แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์โดยการทำสนทนากลุ่มกับตัวแทนที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 8 คน ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตที่ต่างกัน

1. กล้าหาญ คำถาม:

1.1 ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่ ปัญหา ดังที่ มาโนช แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“...กล้าที่จะเข้าไปเสนอขาย เพราะถือว่าอาชีพนี้เป็นอาชีพที่สุจริต และนี่ก็เป็นงานของเรา เราทำงานนี้ด้วยความภูมิใจ...”

1.2 ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอยพูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ ดังที่ ภูษิษฐ์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“ในสถานการณ์นี้ ผมจะเข้าไปและพูดประมาณว่า ขอโทษ....ผมเป็นตัวแทน...และจะกล่าวเปิดประเด็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่มาเข้าพบลูกค้าในวันนี้”

1.3 เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะและพูดว่า “ครับ...แต่ ว่า...” ดังที่ บัณฑิต กลิ่นรัมย์ (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะว่า เราต้องให้เกียรติเสมอ เพราะนั่นเป็นเหตุผลและความคิดเห็น ของลูกค้า แต่ในฐานะของตัวแทน จะต้องนำข้อเสนอเพื่อสร้างความคิดต่าง”

2. ทะเยอทะยาน คำถาม:

2.1 ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านจะต้องได้รับรางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี ดังที่ ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“ครับ เพราะนั่นคือ เกียรติประวัติของการเป็นตัวแทน ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นครั้งหนึ่งของ ชีวิต”

2.2 ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย ดังที่ ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะนี่คืองานอาชีพ เพราะดิฉันเป็นตัวแทนประเภทเต็มเวลา”

2.3 ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ ดังที่จิตภา จิโรมรรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะนั่นคือ เป็นแรงจูงใจของการเริ่มต้นการเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต”

3. อุดหนุน คำถาม:

3.1 ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียดสีของลูกค้าได้ ดังที่จิตภา จิโรมรรฉัตร (2557) ได้ กล่าวว่า

“เพราะว่าโดยธรรมชาติของการขายประกันชีวิตจะต้องเจอกับคำปฏิเสธอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญคือ มันเป็นธรรมชาติของลูกค้าส่วนใหญ่”

3.2 เมื่อท่านอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์แล้วแต่ลูกค้ายังไม่เข้าใจ ท่านจะอธิบายจนกว่าลูกค้า จะเข้าใจ ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะนั่นคือสิทธิและประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งเขาจะได้ประโยชน์ ต่อเนื่องจนจบโครงการ”

3.3 ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมายังไม่ดีขึ้น ดังที่ ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะว่าการขายประกันชีวิตจำเป็นต้องใช้ความอดทน ความพยายามเพื่อไปพบกับลูกค้าให้มากที่สุดในแต่ละวัน”

4. กระทู้หรือรีรัน คำถาม:

4.1 เมื่อบริษัทอนุมัติกรมธรรม์ ท่านจะนำกรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังที่ ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะนั่นคือหลักทรัพย์และผลประโยชน์ของลูกค้าและลูกค้าจะได้มีความประทับใจ”

4.2 ท่านแจ้งลูกค้าทันทีที่เกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ดังที่ จิตภา จิรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะการประกันชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความจริง และซื่อสัตย์”

4.3 เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที ดังที่ ภูษิษย์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะว่าการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนสามารถตอบสนองให้กับลูกค้าทันที เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า”

5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถาม:

5.1 ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น ดังที่ ภูษิษย์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“อาจจะดีกว่าหรือไม่ แต่ผมก็อาศัยหลักของความจริงของการทำประกันชีวิตมานำเสนอ และไม่หลอกลวงลูกค้า”

5.2 ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่าจะทำให้การขายดีขึ้น ดังที่ กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“เป็นบางโอกาส เพราะเนื่องจากว่าสินค้าประกันชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ เพื่อนำเสนอให้แก่ลูกค้า”

5.3 ท่านนำเสนอประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขายประกันชีวิต
 ดั่งที่ บัญญัติ กลิ่นรัมย์(2557) ได้กล่าวว่า

“อาจจะมึบ้าง แล้วแต่สถานการณ์ อาทิเช่น หลังการบริการขายประกัน หากลูกค้า
 เกิดอุบัติเหตุอยู่โรงพยาบาล ตัวแทนประกันชีวิตจะเข้าไปเยี่ยมเพื่อเป็นกำลังใจให้กับผู้เอาประกันภัย”

6. ชื่อสัตย์สุจริต คำถาม:

6.1 ท่านหลีกเลี่ยงการพรรณนา ความคุ้มครองที่เกินกว่าความเป็นจริง ดังที่มานะ
 แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะถ้าหากนำเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขของกรมธรรม์จะมีผลโดยตรงต่อผู้ถือ
 กรมธรรม์ โดยสิ้นผลบังคับทันที”

6.2 ท่านไม่เสนอผลตอบแทนอย่างอื่นให้ลูกค้า นอกเหนือจากความคุ้มครองในกรมธรรม์
 ดังที่บัญญัติ กลิ่นรัมย์ (2557) ได้กล่าวว่า

“ในจรรยาบรรณตัวแทนได้กำหนดไว้ว่า ไม่ลดหรือเสนอที่จะลด เพื่อเป็นแรงจูงใจใน
 การทำประกันชีวิต”

6.3 ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด ดังที่กาญจนา
 สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“ถ้าไม่อธิบายให้ชัดเจนจะมีผลบังคับต่อกรมธรรม์ต่อลูกค้า”

7. สุขุมรอบคอบ คำถาม:

7.1 ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด ดังที่ภูษิษย์ แก้วจงใจ
 (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะการนำเสนอสิ่งที่ถูกต้องและไม่หลอกลวง สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับตัวแทน
 ประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี”

7.2 ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ ดังที่จิตาภา จิโรมรรณัต (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะว่าเพื่อเป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการประกอบพิจารณารับประกันของผู้เอา
 ประกันภัย”

7.3 ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะเอกสารทุกฉบับมีความสำคัญต่อการพิจารณาประกันภัย”

8. มอการณ็ไกล คำถาม:

8.1 การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป ดังที่ ชัชริสา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“เป็นเรื่องที่แน่นอนที่สุด เพราะการบริการที่ดีและสม่ำเสมอเปรียบเสมือนไขที่ไม่มีจุดจบ”

8.2 ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะการที่เราทำอะไรด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ ก็ส่งผลที่ดีให้กับเราเสมอ”

8.3 สักวันท่านจะได้คุณวุฒิ 10 อันดับแห่งปี ดังที่มาโนช แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“แน่นอน เพราะนั่นคือ ความหวังและจุดหมายที่ตัวแทนทุกคนต้องการและหวังว่าจะเป็นไปได้”

9. การวางแผนงาน คำถาม:

9.1 ทุกวันท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม ดังที่บัณฑิต กลิ่นรัมย์ (2557) ได้กล่าวว่า

“จะทำการบันทึกทุกวัน เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น”

9.2 แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้อย่างไร ดังที่ กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“ให้ได้บรรลุเป้าหมายของทางบริษัทที่ได้กำหนดไว้แต่ละไตรมาส เพื่อที่จะได้ทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย”

9.3 ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างครบถ้วน ดังที่ ภูษิขย์ แก้วจงใจ(2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะสามารถนำมาทบทวนและนำไปปฏิบัติและแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อ ๆ ไป”

10. บันทึกประจำวัน คำถาม:

10.1 ท่านบันทึกไว้ว่าจะไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้าง ดังที่จิตภา จิโรมรรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“หากเราได้ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน และได้สร้างนิสัยของการทำงานที่ดี”

10.2 กิจกรรมในแต่ละวันของท่านจะบันทึกไว้ ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“เพราะจะได้นำกิจกรรมแต่ละวันมาทบทวนและทำการปรับแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป”

10.3 จากการบันทึกประจำวัน ท่านคิดว่าท่านใช้เวลาเหมาะสมแล้ว ดังที่ ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“อาจจะเหมาะสม เพราะว่าการบันทึกเป็นกิจวัตรประจำวันตัวแทนต้องบันทึกเป็นกิจวัตรอยู่แล้ว”

11. การแสดงความเป็นมิตร คำถาม:

11.1 เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยโดยไม่หวังผลตอบแทน ดังที่ ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“การบริการที่ดีต้องบริการด้วยความจริงใจ และเอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ”

11.2 ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่วางจริง ๆ ดังที่มานิช แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“อาจจะใช่ เพราะบางครั้งลูกค้างานยุ่งและตัวแทนจะมาในวันหลังอีกครั้งหรือทำการนัดหมายกับลูกค้า”

11.3 ท่านให้บางสิ่งบางอย่างแก่เพื่อนได้ โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณ ดังที่ บัณฑิต กลิ่นรัมย์(2557) ได้กล่าวว่า

“สำหรับการช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจะนำมาซึ่งมิตรแท้เสมอ”

12. มั่นคงทางอารมณ์ คำถาม:

12.1 ท่านรับฟังข้อตำหนิของลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น ดังที่ กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“อาชีพตัวแทนจำเป็นต้องสุขุมและใจเย็นไม่ควรมีปากเสียงหรือโต้แย้งกับกับลูกค้าและควรเป็นผู้ฟังที่ดี”

12.2 บางครั้งท่านก็คิดวกไปวนมา และสับสน จนไม่รู้ว่าตนเองต้องการอะไร ดังที่ ภูษิขย์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“อาจจะมึนบ้าง แต่ก็ให้กำลังใจตัวเองและรู้ว่าตอนนี้กำลังทำอะไรอยู่ มันเป็นงานที่เราทำแล้วเรามีความสุข ไม่ได้เดือดร้อนใคร และที่สำคัญอาชีพนี้เป็นอาชีพที่สุจริต และสามารถสร้างรายได้อย่างมากมาย หากเราขยัน”

12.3 ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์ อะไร ดังที่ จิราภา จิรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“ต้องควบคุมอารมณ์ เพราะอาชีพตัวแทนจำเป็นต้องสร้างสายสัมพันธ์ให้กับลูกค้า และทั้งนี้ลูกค้าจะได้เชื่อถือและให้ความไว้วางใจในตัวแทนได้เป็นอย่างดี”

13. รู้กาลเทศะ คำถาม:

13.1 เมื่อถึงเทศกาลท่านมักจะไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ ดังที่ ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“บริการหลังการขายและการสร้างสายสัมพันธ์ต่อเนื่องเป็นหัวใจของงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต สามารถสร้างเครดิตให้กับตัวแทนประกันชีวิต”

13.2 เมื่อลูกค้าเสียชีวิต ท่านจะไปงานศพแสดงความเสียใจด้วย ดังที่ ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วยอย่างยิ่งนอกเหนือจากการเป็นลูกค้าแล้ว คือเปรียบเสมือนลูกค้าเป็นเหมือนญาติสนิท”

13.3 ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่

“หัวใจของการขายที่ดีคือ การเป็นผู้รับฟังที่ดี และทั้งนี้เป็นการไม่เสียมารยาท”

14. สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม คำถาม:

14.1 ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ ดังที่มานิซ แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“อาจเป็นบางโอกาสที่เหมาะสม เพราะในการเจรจาในแต่ละครั้งจำเป็นต้องเลือกผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน ทั้งนี้แล้วแต่ว่าใครจะมีความสามารถทางด้านไหน”

14.2 ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องให้ใครทำอะไร ดังที่บัณฑิต กลิ่นรัมย์ (2557) ได้กล่าวว่า

“ใช่ เพราะ จะรู้ว่าผู้ที่ขอความช่วยเหลือสามารถที่จะตอบสนองความต้องการให้ได้อย่างดี”

14.3 ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและเหตุผลเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ดังที่กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วยเพราะการพูดจาย่างมีเหตุผลทำให้ผู้อื่นเชื่อฟัง และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี”

15. รับผิดชอบต่อลูกค้า คำถาม:

15.1 เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรรมธรรม์ ท่านจะรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ์ที่พึงได้ ดังที่ภูษิษย์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“การทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าสำคัญมากๆ เพราะนั่นคือสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะต้องได้รับ และลูกค้าจะต้องรับรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ทุกอย่างเพื่อสิทธิของผู้ถือกรรมธรรม์เอง”

15.2 เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร้องค่าสินไหม ท่านจะดำเนินการให้ทันที ดังที่ จิตภา จิรอมรรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งเพราะนั่นคือผลประโยชน์ที่เขาพึงจะได้รับ และเป็นการแสดงถึงการบริการที่ดี ตลอดจนเป็นการเอาใจใส่ต่อผู้ถือกรรมธรรม์”

15.3 ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“การสร้างสายสัมพันธ์และการเอาใจใส่เป็นการสร้างมิตรภาพที่ดี และเป็นความรับผิดชอบอย่างหนึ่งของตัวแทนประกันชีวิต”

16. ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ คำถาม:

16.1 อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่อดตาย ดังที่ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นการสร้างรายได้ให้กับตัวเองโดยไม่มีขีดจำกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพยายาม และอดทนของตัวแทน”

16.2 อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“เนื่องจากอาชีพนี้เป็นอาชีพของการให้อาทิเช่น หัวหน้าครอบครัวได้ทำประกันชีวิตและเกิดจากไปก่อนวัยอันควร เงินค่าสินไหมทดแทนก็จะถูกส่งมอบให้กับผู้รับประโยชน์ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์”

16.3 อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาให้กับตัวเอง ดังที่ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“เนื่องจากอาชีพนี้เป็นงานอิสระทางการขาย สามารถบริหารเวลาที่จะพบกับลูกค้าได้ตลอดเวลาตามความเหมาะสมและตามความต้องการของลูกค้า”

17. ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท คำถาม:

17.1 ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“หากเราสร้างความเชื่อมั่นต่องาน ต่อบริษัทอีกทั้งมีข้อมูลที่พิสูจน์ได้เช่นบริษัทมีการบริหารที่ดี มีหลักทรัพย์ที่มั่นคง และเป็นที่ยึดมั่นมายาวนานก็จะช่วยให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น”

17.2 บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ดังที่จิตาภา จิรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“การจ่ายค่าสินไหมนั้นถือเป็นข้อตกลงที่อยู่ในเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันชีวิต”

17.3 เมื่อลูกค้ามีปัญหา ทางบริษัทจะให้ตัวแทนประกันชีวิตรีบดำเนินการให้โดยทันที ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“ตัวแทนประกันชีวิตเป็นบุคคลแรกที่จะต้องเจอกับลูกค้า จากนั้นตัวแทนจะนำ การเสนอผ่านไปยังบริษัทเพื่อบริษัทจะได้ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้เพื่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือกรมธรรม์”

18. ทศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน คำถาม:

18.1 ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รางวัล ดังที่จิตาภา จิรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วย เพราะนั่นเป็นความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และการที่เขาจะประสบความสำเร็จได้นั้นเขาต้องมีความพยายามเป็นอย่างยิ่ง”

18.2 ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้ท่านประสบความสำเร็จในอาชีพ ดังที่ ภูษิขย์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“เป็นแรงกระตุ้นให้ตัวเรามีความขยันที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จเช่นกัน”

18.3 ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน พยายามพัฒนาอาชีพนี้เพื่อให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับ ดังที่ กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพอิสระ และเป็นอาชีพที่มีเกียรติ และมี ศักดิ์ศรี เช่นเดียวกับอาชีพอื่น ๆ แต่อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ไม่มีขีดจำกัดนี้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถของแต่ละบุคคล”

19. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต คำถาม:

19.1 ท่านทราบว่าการขายประกันชีวิตมีกี่แบบ ดังที่บัณฑิต กลิ่นรัศมี (2557) ได้กล่าวว่า

“2 ชนิด 3 ประเภท 4 แบบ มีดังนี้ คือ 2 ชนิด คือ ชนิดที่มีเงินปันผลกับชนิดที่ไม่มีเงินปันผล 3 ประเภท คือ ประเภทสามัญ, ประเภทอุตสาหกรรมและประเภทกลุ่ม 4 แบบ คือ แบบ ตลอดชีพ, แบบสะสมทรัพย์, แบบชั่วระยะเวลา และแบบเงินได้ประจำ ซึ่งทั้งหมดถือเป็นเรื่องที่สำคัญ เป็นอย่างยิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตควรจะรู้”

19.2 ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้อยสินไหมทดแทน ดังที่มาโนช แรงกล้า (2557) ได้กล่าวไว้

“การบริการดำเนินการเรียกร้อยสินไหมคือส่วนหนึ่งของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งตัวแทนทุกคนจะต้องศึกษาและเรียนรู้”

19.3 ท่านให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับการเรียกร้อยสินไหมได้ ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวไว้

“การบริการอย่างสม่ำเสมอคือการคบหาและหน้าที่ของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ดีและเป็นคนให้คำปรึกษาที่ดีเช่นกัน”

20. ฟังการบรรยายทางวิชาการ คำถาม:

20.1 ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ ดังที่ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“การศึกษาหาความรู้เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับการทำงานการเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี”

20.2 ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“นั่นจะเป็นความรู้และช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การขายได้เป็นอย่างดี และเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อจะได้มาพูดจาเสนอขายให้กับลูกค้า”

20.3 อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูง จำเป็นต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เพื่อรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ ดังที่จิตภา จิรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“การศึกษาค้นหาความรู้ใหม่ๆ สามารถที่จะสร้างความแตกต่างได้เป็นอย่างดี”

21. ศึกษาความรู้รอบตัว คำถาม:

21.1 ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ ดังที่ภูษิษฐ์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“การติดตามข่าวสารสามารถทำให้ตัวแทนประกันชีวิตรับรู้ข้อมูลใหม่ๆ และทั้งนี้เพื่อสิทธิและประโยชน์ต่อตัวแทนประกันชีวิตเองและต่อลูกค้า”

21.2 ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขาย ดังที่กาญจนา สวัสดิ์ (2557) ได้กล่าวว่า

“มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางและปรับปรุงในการขายแต่ละครั้งให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป”

21.3 ท่านจะหมั่นศึกษาหาความรู้ในเรื่องการเสนอขายอย่างสม่ำเสมอ ดังที่บัณฑิต กลิ่นรัมย์ (2557) ได้กล่าวว่า

“การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสามารถทำให้ประสิทธิภาพการขายของตัวแทนพัฒนายิ่งขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง”

22. สสำรวจตนเอง คำถาม:

22.1 ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านจะไปพบลูกค้าก็ราย และประสบความสำเร็จก็ราย ดังที่ มาโนช แรงกล้า (2557) ได้กล่าวว่า

“ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละวันแต่ทั้งนี้ หากมีการจดสถิติของ การนำเสนอขายจะช่วยให้ตัวแทนสามารถพัฒนาตัวแทนได้เร็วขึ้น”

22.2 ท่านกลับมาทบทวนเสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้าจึงปฏิเสธ ดังที่ปิยรัช อรุณ (2557) ได้กล่าวว่า

“เห็นด้วยและจะนำมาวิเคราะห์เพราะหาข้อบกพร่องและพยายามปรับปรุงในการเสนอขายครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น”

22.3 ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับปรุงจนยอดขายของท่านดีขึ้น ดังที่ชัชริสา เต่าทอง (2557) ได้กล่าวว่า

“การปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอจะเป็นทางลัดของอาชีพตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จได้”

23. ฝึกทักษะในการเสนอขาย คำถาม:

23.1 ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนจะไปขายจริง ดังที่ธัญญา ศรีคำอ้าย (2557) ได้กล่าวว่า

“การฝึกซ้อมการเสนอขายก่อนจะทำให้เวลาออกไปพบลูกค้าจะได้พูดจาอย่าง ฉะฉาน ไม่เกือเขิน อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจให้กับตัวแทนประกันชีวิต”

23.2 ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้ ดังที่จิตภา จีรอมรฉัตร (2557) ได้กล่าวว่า

“จะได้หาเทคนิคการเสนอขายใหม่ ๆ มาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้การเสนอขาย ได้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด”

23.3 ก่อนจะออกไปขายจริง ควรมีการซ้อมการเสนอขายก่อน ดังที่ภูษิษฐ์ แก้วจงใจ (2557) ได้กล่าวว่า

“จำเป็นอย่างยิ่งเพราะจะได้สร้างความมั่นใจ และลดความผิดพลาดในการเสนอ ขายในแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี”

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพทั้ง 23 ด้าน

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจากการสนทนากลุ่มพบว่าทั้ง 23 ด้านประกอบไปด้วย ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อกู้ค้า ทักษะการติดต่ออาชีพ ทักษะการติดต่อบริษัท ทักษะการติดต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทางทัศนคติ แนวคิด และพฤติกรรมของตัวแทนที่ได้จากการสนทนากลุ่มเพื่อให้ แสดงออกทางความคิดเห็นที่หลากหลายของแต่ละบุคคลที่ล้วนแล้วประสบความสำเร็จตามกฎเกณฑ์ ของบริษัททั้ง 8 คนพบว่าทั้ง 23 ด้านนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ เป็นอย่างมากเพราะงานประกันชีวิตเป็นงานที่ต้องผ่านการฝึกฝนทั้งทางด้านศาสตร์และศิลป์เนื่องจาก งานประกันชีวิตไม่มีสินค้าให้ลูกค้าได้สัมผัสหรือทดลองใช้ แต่เป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยสายสัมพันธ์และการ สร้างมิตรภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ ไว้วางใจ และเชื่อใจเพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในที่สุด แต่ทั้งนี้ตัวแทนทุกคนจำเป็นต้องผ่านการเรียนรู้ ฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นด้านสินค้า ด้านธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาหรือเงื่อนไขรายละเอียดของกรมธรรม์ก็ตาม หรือแม้กระทั่ง สินค้าของต่างบริษัท ความเชี่ยวชาญทางด้านทักษะการนำเสนอต่อลูกค้า ด้านทัศนคติของตัวแทนที่จะต้อง ฝึกฝนและต้องคิดในแง่บวกอยู่เสมอเพราะจะต้องทนต่อความรู้สึกที่เกิดขึ้นของลูกค้าแต่ละคน และแม้กระทั่ง ลักษณะนิสัยของการทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำงานอย่างมีอาชีพคือมีผลงานเกิดขึ้นจากการนำเสนอ ขายอย่างสม่ำเสมอในแต่ละเดือนต้องสำฤทธิ์ผลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้กับตัวเองและกับบริษัท

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้สรุป อภิปรายและมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สรุป

จากการศึกษาพบว่าบริบทของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นจากการสมัครสอบเป็นตัวแทนประกันชีวิตและต้องสอบผ่านตามหลักสูตรของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จากนั้นจะต้องอบรมหลักสูตรเพื่อขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิต 6 ชั่วโมง (ภาคบังคับ) เพื่อได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนประกันชีวิตในสังกัด จากนั้นเมื่อมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปและมีผลงานเบี้ยประกันปีแรกไม่น้อยกว่า 600,000 บาท พร้อมทั้งต้องมีทีมงานไม่น้อยกว่า 5 คนและมีอัตราความยั่งยืนของกรรมธรรม์ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 ก็จะได้รับแต่งตั้งเป็นผู้บริหารหน่วยและเมื่อมีผลงานเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทก็ จะได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารกลุ่มต่อไปตามลำดับของโครงสร้างรายได้ของบริษัท

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศต่างกัน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุต่างกัน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิตต่างกัน เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ แตกต่างกัน

จากการศึกษาเพื่อหาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาพบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องถึง 23 ด้าน

ประกอบไปด้วย ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย โดยทั้ง 23 ด้านนี้ได้ทำสนทนากลุ่มจากผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารฝ่ายขายของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สาขาขนาดใหญ่เป็นจำนวนทั้งสิ้น 8 คนเพื่อให้แสดงความคิดเห็นในแต่ละด้านแล้วนำไปเป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมและพัฒนาตัวแทนให้ประสบความสำเร็จต่อไปในอาชีพ

อภิปรายผล

ในการศึกษาแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลามีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดังนี้ การศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำเป็นจะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์และเงื่อนไขของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) คือต้องมีการสมัครสอบเพื่อเข้าสมัครเป็นตัวแทนสังกัดของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เมื่อสอบผ่านแล้วต้องเข้าอบรมหลักสูตรขอรับใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิตเป็นเวลา 6 ชั่วโมงของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นภาคบังคับตามพระราชบัญญัติของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต และเมื่อสอบผ่านแล้วก็เป็นตัวแทนในสังกัดของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จากนั้นเมื่อมีผลงานเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่สังกัดก็จะก้าวหน้าในธุรกิจซึ่งไปตามโครงสร้างรายได้ของบริษัทที่สังกัดต่อไป

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ในงานวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านของบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจำนวน 23 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 23 ด้าน แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันชีวิต ของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งเป็นคุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 23 ประการ ได้แก่ ความกล้าหาญ ความทะเยอทะยาน ความอดทน ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความสุขุมรอบคอบ การมองการณ์ไกล การวางแผนงาน การบันทึกประจำวัน การแสดงความเป็นมิตร ความมั่นคงทางอารมณ์ การรู้กาลเทศะ การสื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตามความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทัศนคติทางบวกต่ออาชีพ ทัศนคติทางบวกต่อบริษัท ทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต การฟังการบรรยายทางวิชาการ การศึกษาความรู้รอบตัว การสำรวจตนเองและการฝึกทักษะในการเสนอขาย เพราะธรรมชาติและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต มัก

พัฒนาคุณลักษณะสำคัญเกี่ยวกับทักษะการนำเสนอการขาย ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ให้ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งส่งผลให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 114 คน มีค่าเฉลี่ยบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่ในระดับมาก โดยการอภิปรายผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่า มี 22 องค์ประกอบ ดังนี้คือ 1) เชื่อมมั่นในตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) ตื้อดิ่ง 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอื้อเฟื้อ 12) เอาแต่ใจตัวเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ และงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่า มี 22 องค์ประกอบดังนี้ คือ 1) เชื่อมมั่นในตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) ตื้อดิ่ง 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอื้อเฟื้อ 12) เอาแต่ใจตนเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ รวมทั้งงานวิจัยของ สมาคมประกันชีวิตไทย (2535: 47-50) ได้ศึกษาอัตราการหมุนเวียนของตัวแทนประกันชีวิตในประเทศไทย โดยได้ใช้แบบสอบถามเพื่อการศึกษาตัวแทนประกันชีวิต 11 บริษัท ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่พอใจในอาชีพประการแรกเนื่องจากลักษณะงานขายประกันชีวิต เป็นงานที่มีรายได้ไม่แน่นอน และเป็นงานยาก ต้องใช้เวลากับผู้คาดหวังมาก จึงทำให้ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีความขยัน ไม่อดทน ไม่วางแผนการขาย ไม่มีแรงจูงใจในการขายประกันชีวิต ออกจากอาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ประการที่สอง คนทั่วไปมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการขายประกันชีวิต เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบต่าง ๆ ของบริษัท หรือไม่สามารถสื่อสารกับผู้คาดหวังให้เข้าใจเงื่อนไขกรรมธรรม์ได้ ส่วนเหตุผลที่ตัวแทนประกันชีวิตพอใจในอาชีพ เนื่องจากเป็นงาน ที่ท้าทายความสามารถให้ผลตอบแทนสูง และเป็นงานอิสระที่สามารถทำควบคู่กับงานอื่นได้

อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคิดเห็น ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ เสนอว่าแนวทางการเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น ตัวแทนประกันชีวิตควรมีคุณสมบัติ 23 ประการ โดยแต่ละประการเช่น 1) คุณสมบัติด้านความกล้าหาญนั้น ผู้เป็นตัวแทนประกันชีวิตควรมีนำเสนอขายด้วยความภาคภูมิใจเพราะเป็นการนำสิ่งที่ดีไปให้กับผู้เอาประกัน 2) ด้านทะเยอทะยาน หากจะทำงานให้ประสบความสำเร็จผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและจะต้องทำภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ 3) ด้านอดทน ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความอดทนทุกสถานการณ์ของขั้นตอนการขายและเข้าใจในเนื้องานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ความกระตือรือร้น มีความสำคัญต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอย่างมากเพราะทุกอย่างจะต้องรีบดำเนินการให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์โดยเร็วที่สุดนั่นคือการได้รับความคุ้มครองจากกรรมธรรม์นั่นเอง 5) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีวิสัยทัศน์และเปิดใจเพื่อรับสิ่งใหม่ ๆ เข้า

มาเพื่อช่วยพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา 6) ชื่อสัตย์สุจริตมีความสำคัญต่ออาชีพ
 ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอย่างมากเพราะเป็นพื้นฐานของการนำเสนอขายประกันชีวิตและนอกจากนี้
 แล้วต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นความจริงอีกด้วย 7) สุขุมรอบคอบ ในระหว่างที่มีการนำเสนอขายจำเป็น
 จะต้องใช้ความรอบคอบต่อการพูด การกระทำอีกทั้งต้องรอบคอบด้านเอกสารเพราะหากบกพร่องไป
 จะมีผลต่อการพิจารณารับประกัน 8) มองการณ์ไกล ตัวแทนประกันชีวิตควรมีเป้าหมายของการทำงาน
 และต้องเข้าใจของงานอาชีพให้ถ่องแท้และพร้อมที่เติบโตต่อไป 9) การวางแผนงานมีความสำคัญต่อ
 อาชีพตัวแทนประกันเป็นอย่างยิ่งเพราะหากได้ปฏิบัติและเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ก็จะประสบ
 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ 10) บันทึกรายวันมีส่วนช่วยในการผลักดันให้ตัวแทนประกันชีวิต
 ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีเพราะจะช่วยให้สอดคล้องกับแผนงานที่ได้กำหนดไว้เพื่อป้องกันการ
 ผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการทำงาน 11) การแสดงความเป็นมิตรเป็นการแสดงออกที่จะ
 นำมาซึ่งการนำเสนอขายอย่างรวดเร็วและต้องแสดงออกมาจากใจ 12) มั่นคงทางอารมณ์ เนื่องจาก
 อาชีพตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องพบเจอกับผู้เอาประกันมากมายจึงจำเป็นต้องมีความมั่นคงทาง
 อารมณ์อยู่ตลอดเวลาหากไม่สามารถปฏิบัติได้ก็จะส่งผลกระทบต่อกรนำเสนอขาย 13) รู้กาลเทศะ การเป็น
 ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องพบเจอกับคนที่รู้จักและไม่รู้จัก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง
 ปฏิบัติตนอย่างไรให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ 14) สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม เนื่องจากงานอาชีพ
 การเป็นตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่จะต้องมีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพราะสินค้าประกัน
 ชีวิตเป็นสินค้านามธรรมไม่สามารถทดลองใช้หรือสัมผัสได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง
 สื่อสารให้มีเหตุผลและมีผลและเห็นภาพ 15) รับผิดชอบต่อลูกค้า เป็นการแสดงออกที่ตัวแทนประกันชีวิต
 ต้องตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่อยู่ตลอดเวลาเพราะลูกค้าเปรียบเสมือนญาติของตัวแทนนั่นเอง
 16) ทักษะคิดบวกต่ออาชีพ หากตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตนเองแล้วไม่ว่าจะเกิด
 เหตุการณ์อะไรขึ้นมาก็สามารถยืดหยุ่นต่อไปได้อย่างดี 17) ทักษะคิดบวกต่อบริษัทเนื่องจากอาชีพตัวแทน
 ประกันชีวิตมีรายได้มาจากผลตอบแทนของการทำงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคิดบวกอยู่
 เสมอกับบริษัทไม่ว่าจะตกอยู่ในสถานะใดก็ตามเพราะนั่นคือการส่งผลการทำงาน 18) ทักษะคิด
 ทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นการทำงานแบบการกระทำร่วมกันแต่ศักยภาพ
 ของแต่ละคนจะไม่เหมือนกันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคิดบวกต่อทุก ๆ คนในทีมงานเพื่อให้
 เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน 19) มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต ปัจจัยของความสำเร็จอย่างหนึ่ง
 ของงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิตคือหากมีความรู้และเข้าใจจนถึงสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 ก็จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น 20) ฟังการบรรยายทางวิชาการ เนื่องจากงานอาชีพ
 ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องอาศัยพลังกาย พลังใจและทักษะ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าร่วมฟัง
 การบรรยายทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความมั่นใจและเป็นแนวทางต่อการทำงาน 21)
 ศึกษาหาความรู้รอบตัว เนื่องจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีการแข่งขันกันสูงมากดังนั้น
 ตัวแทนที่จะอยู่ในอาชีพนี้ได้จำเป็นต้องเปิดใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาอีกทั้งต้องม
 ความรู้หลากหลายแขนงวิชาทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอขายต่อลูกค้า 22) สำรองตนเอง
 เพื่อประโยชน์ต่อการนำเสนอขายตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องวิเคราะห์ตนเองอยู่ตลอดเวลาเช่น
 ก่อนและหลังช่วงเวลาของการนำเสนอต่อหน้าลูกค้าเพื่อจะหาข้อบกพร่องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้
 การนำเสนอขายครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและ 23) ฝึกทักษะในการเสนอขาย ปัจจัยหนึ่งที่

ตัวแทนประกันชีวิตจะอยู่ในอาชีพนี้ได้คือ การฝึกทักษะในการขายประกันชีวิตแต่ทักษะจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการฝึกซ้อมบ่อย ๆ จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญ และผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพของการนำเสนอขายจะดีขึ้นอีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจได้อีกด้วย

จากการอภิปรายผลการวิจัยในข้อนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ พบว่า มี 22 องค์ประกอบดังนี้ คือ 1) เชื้อมั่นในตนเอง 2) มั่นคงทางอารมณ์ 3) ความรับผิดชอบต่องาน 4) ซื่อตรง 5) กล้าตัดสินใจ 6) กระตือรือร้น 7) ตื้อดิ่ง 8) รอบคอบ 9) กล้าเผชิญต่อสถานการณ์ 10) มีเหตุผล 11) เอื้อเฟื้อ 12) เอาแต่ใจตนเอง 13) กล้าคิดกล้าแสดงออก 14) ชอบสนุกสนาน 15) ไม่อาย 16) กล้าเสี่ยง 17) เจ้าอารมณ์ 18) ก้าวร้าว 19) เปิดเผย 20) เป็นไปตามธรรมชาติ 21) ชอบสังคม และ 22) สุขภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเอียรวิชัย จิตตมานนท์กุล (2550) การศึกษาเรื่อง การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต : กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ซึ่งมีบทบาทในการวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต กำหนดนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตมีความสำคัญมากในธุรกิจประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตควรมีการแบ่งแผนงานออกเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้การบริหารงานและการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตมีศักยภาพสอดคล้องกับการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิต และควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการพัฒนา 4 ด้าน คือ ด้าน 1 การสรรหาและคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตที่คุณภาพ ด้าน 2 การฝึกอบรมและพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตให้มีคุณภาพ ด้าน 3 การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับตัวแทนประกันชีวิต ด้าน 4 การสร้างหน่วยงานที่จะรองรับที่เกิดจากตัวแทน และหน่วยงานที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จกรณีศึกษาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้ง โดยใช้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่างานวิจัยนี้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาดังชื่อองค์ประกอบเพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาแนวทางด้านลบว่ามีแนวทางด้านลบใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ความก้าวร้าว ความหยิ่งทะนง
3. ผู้สนใจอาจศึกษาแนวทางในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตเพื่อวิเคราะห์เจาะลึกถึงโครงสร้างในแต่ละแนวทางที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

4. ควรศึกษาแนวทางของตัวประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพในภาพรวมโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทประกันชีวิตหลาย ๆ บริษัท เพื่อให้ทราบว่าแนวทางที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางโดยรวมของตัวแทนประกันชีวิตทั้งหมด ซึ่งน่าจะมีประโยชน์ต่อการช่วยตัดสินใจคัดเลือกและฝึกอบรม ตัวแทนประกันชีวิตได้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

5. ผู้สนใจอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปในวงการอาชีพอิสระอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ทั้งนี้เป็นการขยายฐานและต่อยอดวิชาความรู้ในวิชาชีพอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาบริบทการเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ จากผลึกความคิดและประสบการณ์ ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้แนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ใช้เป็นแบบอย่างที่ดี

2. หน่วยงานพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต ควรนำผลการวิจัยที่พบถึงคุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง ไปสร้างหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทให้เป็นตัวแทนที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นและประสบความสำเร็จในอาชีพ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา

การวิจัย เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยขอเสนอยุทธศาสตร์ในการพัฒนา ดังนี้

1. บริษัทควรพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตตามคุณลักษณะพึงประสงค์ โดยพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรม

2. บริษัทควรทำการวิจัยเกี่ยวกับจุดแข็ง ของตัวแทนที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกนก มีประเสริฐวาจา. (2551). ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กวี รัชชชน, พจนาลัย ไชยรังสี และเฉลิมชัย ผิวเรืองนนท์. (2552). หลักและวิธีการทางรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา อินทร์กษ. (2551). ประสิทธิภาพการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- การแนะนำอาชีพ. (2539). ขายประกันชีวิตอย่างมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: รวมทรรศน์.
- กิตติพงษ์ ปาลี. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ในการถือกรมธรรม์ประกันชีวิต ในจังหวัดเชียงราย. รายงานการศึกษาค้นคว้าปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลพงษ์ อติโรจนสกุล. (2551). ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตกับบริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เกรียงศักดิ์ ลาภจตุรพิช. (2554). “แผนปฏิบัติการสู่ความสำเร็จ”. อินชัวร์นส์ บิซซิเนสแม็กกาซีน. 1(43):15.
- เกื้อกุล ทองพุกษา. (2530). วิเคราะห์ลักษณะและโครงสร้างของธุรกิจประกันภายในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย. (2554). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม.
- ขวัญจิตร มีมะแม. (2551). พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของลูกค้ำธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่. รายงานการศึกษาค้นคว้าปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คู่มือตัวแทนประกันชีวิต. (2535). หลักเบื้องต้นวิชาการขาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- จรินทร์ เทศวานิช. (2535). เงิน ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร: เอช-เอน การพิมพ์.
- จงใจ ธนกาญจน์ และบรรเจิด โอภาสพิพันธ์. (2546). “ประกันภัย 9 เดือนของปี 2540 ไม่สดใส่” การประกันภัย. 89 (มกราคม-มีนาคม), 43-49.
- จิรพรรณ กาญจนะจิตตรา. (2541). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา 1. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชัยวัฒน์ โฆษกพรพิมพ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบของการประกันชีวิต และตัวแบบสำหรับวิเคราะห์รูปแบบของการประกันชีวิต. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชาติ ไตรจันทร์. (2539). ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อการเกษตร แก่เกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิตติดา ศรีมงคล (2540). ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ: ศึกษากรณีงานการพิมพ์องค์การค้าของคุรุสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก. (2552). การวิจัยเชิงคุณภาพ. เอกสารวิจัย เสนอต่อสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2552). การจัดการเชิงกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด-ยูเคชั่น.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2537). การพัฒนาองค์การ: ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2551). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธีรวิชัย จิตตมานนท์กุล. (2550). การวางแผนพัฒนาตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทวัน สุชาโต. (2532). "การประเมินผลพฤติกรรมสื่อสาร" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร หน่วยที่ 9-15. 838-843.
- นิคม จันทร์วิฑูร. (2530). เยาวชนกับการศึกษาเพื่อให้มีงานทำ. แรงงานสัมพันธ์. 29 (1); มกราคม-กุมภาพันธ์.
- นุสรดา ดิลกรัตน์พิจิตร. (2542). ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องผ่าตัดโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2552). การวิจัยเชิงคุณภาพ. (Online). http://www.aia.co.th/mml_cominfo.html 1 เมษายน 2552.
- บุรินทร์ ชามะรัตน์. (2550). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสารคาม.

- ปกรณ์ ปรียากร. (2543). การบริหารโครงการ: แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปนัดดา คุรุกิจกำจร. (2543). คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประเมษฐ์ กาญจนวรางกุล. (2541). การพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งพาตนเองสำหรับสตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประไพ คงสมบุรณ์. (2550). ปัจจัยในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิต บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประมวล ตรีสุทธามาศ. (2537). การวิเคราะห์ความประหยัดจากขนาดของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสาน ต้นจิตต์จรรยา. (2554). “แผนปฏิบัติการสู่ความสำเร็จ”. อินชัวร์นส์ บิซซิเนสแม็กกาซีน. 9(51): 11-14.
- ปรีชา ศรีวัลย์. (2552). กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พรีนติ้ง.
- ปิลันธินิตย์ ศรีพิทักษ์. (2551). การวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อประกันชีวิตจากบริษัทประกันชีวิตและธนาคารพาณิชย์. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2539). การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิพุทธธรรม.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). การวิจัยเชิงปริมาณ. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พັນนันทน์ ภูจำปา. (2550). พฤติกรรมในการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน สาขาตรัง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เพ็ญจันทร์ สว่างวงศ์ตระกูล. (2539). ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (อัดสำเนา).
- เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์. (2540). การวิจัยเชิงสำรวจทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภาณุพงศ์ นิธิประภา และอัจฉนา วัฒนานุกิจ. (2530). “พฤติกรรมการถือสินทรัพย์และความมั่นคงของธนาคารพาณิชย์ไทย”. ใน การสัมมนาวิชาการ 2530 เรื่องความมั่นคงของสถาบันการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 19-20.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มานิต ขุนทอง. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ขี จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ยุวภรณ์ ชูพรหม. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาควนเนียง อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รับประกาศนียบัตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ระเบียบ ยุเด็น. (2543). ปัจจัยจูงใจในการรับบริการฝากเงินของลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) สาขากันตัง. ปัญหาพิเศษทางรับประกาศนียบัตร รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, ศิรินทร ภูจินดา, อาทิตา ชุตระกุล, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพ์ชนก พ่วงกระแสร และวรวพจน์ นิลจุ. (2553). การจัดการเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภัทรพิพิธการพิมพ์.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2551). การพัฒนาองค์การ: การวินิจฉัยปัญหาและแนวทางแก้ไข. เอกสารการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วศิน วรรณลออ. (2544). ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในกระบวนการอำนวยความสะดวกของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สาขาในเขตภาคใต้ 5. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิกานดา เสรีสมนึก. (2550). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการทำประกันชีวิตของพนักงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิจิตร อวระกุล. (2552). เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้ง.
- วีรชัย กันตังกุล. (2540). ปัจจัยจูงใจในการรับบริการสินเชื่อ: ศึกษากรณีธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) จำกัด สาขาหาดใหญ่. ปัญหาพิเศษทางรับประกาศนียบัตร รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วุฒิชาติ สุนทรสมัย. (2534). ปัจจัยทางการสื่อสารระหว่างบุคคลของตัวแทนประกันชีวิตที่มีผลในการโน้มน้าวให้มีการทำประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อวดสำเนา).

- ศรารุช คุมพเศวต. (2550). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างดอกเบีย
ประกันของตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา: บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2551). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทคนิค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **ธุรกิจทั่วไป: ความรู้
เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: ไดมอนด์ อิน บิซิเนส เวิลด์.
- ศีลีน กุลสถานภาพ. (2538). **นักคิดแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการ**. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สกนธ์ ภู่งามดี. (2551). "การเปลี่ยนแปลงอันเป็นนิรันดร์ของทินกรภาษาสุวรรณ". **วารสารรัฐสมิแล**. 29
(พฤศจิกายน-ธันวาคม), 27.
- สมใจ ลักษณะ. (2550). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2534). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร:
สหายบล็อกและการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2554). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2535). **คู่มือตัวแทนประกันชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ตีรณสาร.
_____. (2540). **เมื่อตกงานถูกเลิกจ้าง**. *ประกันชีวิต* 18 (79): 8; ตุลาคม-ธันวาคม
- สรฤทธ จันสุข. (2540). **องค์ประกอบของการพัฒนา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสาร
และตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. (2552). **การพัฒนาองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์
เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- สุดารัตน์ ปรีวาทีกุล. (2551). **การสร้างความมั่นคงในการทำงานสำหรับตัวแทนประกันชีวิต กรณีศึกษา
บริษัท เอไอเอ จำกัด (ประเทศไทย)**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและ
นโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพ ตินรัตน์, บัชรินทร์ แสงจันดา และศักดิ์ชัย ตรีภพ. (2550). **รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์
เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานตัวแทนสุภา
ตินรัตน์**. มหาวิทยาลัยร้อยเอ็ด.
- สุวพา จันท์ผ่อง. (2542). **ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของพนักงาน
อำนวยความสะดวก: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินสาขาอำเภอเมืองกระบี่ อำเภอคลองท่อม
และอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่**. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์-
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2550). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2552). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ รัตนมันเกษตร. (2539). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2553). **หลักและเทคนิคการวางแผน**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย-
ธรรมศาสตร์.

- อมร รักษาสัตย์. (2533). “บทบาทผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”. รัฐ-
ประศาสนศาสตร์. ฉบับพิเศษ เมษายน 2552.
- อรอนงค์ สนธิไทย. (2552). พฤติกรรมการออมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมเงิน ประเภท
การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อำนาจ วงศ์พินิจโรดม. (2536). ความมั่นคงของธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุษณีย์ สุนทรโรทก. (2539). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อัดสำเนา).



บุคลากร

บุคลากรกรม

- กาญจนา สวัสดิ์. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- จิตาภา จิโรมรรค์ตร. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- ชัชริสา เต่าทอง. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- ธัญญา ศรีคำอ้าย. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- บัณฑิต กลิ่นรัมย์. ผู้อำนวยการฝ่ายขายบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- ปิยรัช อรุณ. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- ประเสริฐ เจียมวิทยานุกูล. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสรรหา. 23 พฤษภาคม 2557 ณ บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110.
- ภูษิย์ แก้วจงใจ. ผู้จัดการหน่วยบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.
- มานิช แรงกล้า. ผู้อำนวยการฝ่ายขายบริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). สัมภาษณ์ 23 พฤษภาคม 2557. ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ดร.สุรพรรณ จุลสุวรรณ ตำแหน่ง คณบดี
สถานที่ทำงาน คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. ดร.ชุตตา ประโมจรรย์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. นายพิษณุพงษ์ โพธิพิบูลย์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่
สถานที่ทำงาน บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย
เรื่องแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ :
กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทมหาชนจำกัดไทยพาณิชย์ประกันชีวิต
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง:

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 คุณสมบัติการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 69 ข้อ ซึ่งการทำแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และในการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และท่านไม่ต้องลงชื่อของท่านลงในแบบสอบถามนี้ ทั้งนี้แบบสอบถามฉบับนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึกและพฤติกรรมที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

(นายจิณณวัตร เตชะพันธ์)

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยุทธศาสตร์การพัฒน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ: 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ: ระบุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา: ระบุ.....
4. สถานภาพ: 1. โสด
 2. สมรส
 3. หย่า
5. ประสบการณ์ด้านการขายประกันชีวิต : ระบุ.....ปี



ส่วนที่ 2 คุณสมบัตินี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ จำนวน 69 ข้อ

คำชี้แจง: ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	พฤติกรรมนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรม				
		5	4	3	2	1
1	ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะที่นั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่					
2	ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอยพูดเตือน แม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ					
3	เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะและพูดว่า “ครับ...แต่ว่า...”					
4	ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านต้องได้รับรางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี					
5	ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย					
6	ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพ ตัวแทนประกันชีวิตให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ					
7	ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียดสีของลูกค้าได้					
8	เมื่อท่านอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์แล้วแต่ลูกค้ายังไม่เข้าใจ ท่านจะอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจ					
9	ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมายังไม่ดีขึ้น					
10	เมื่อบริษัทอนุมัติกรมธรรม์ ท่านจะนำกรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุด					
11	ท่านจะรีบแจ้งลูกค้าทันทีที่มีข้อมูลใหม่เกี่ยวกับการทำประกันชีวิตของลูกค้า					
12	เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที					
13	ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น					
14	ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่าจะทำให้การขายดีขึ้น					
15	ท่านนำประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขายประกันชีวิต					
16	ท่านหลีกเลี่ยงการพรรณนา ความคุ้มครองที่เกินกว่าความเป็นจริง					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรม				
		5	4	3	2	1
17	ท่านไม่เสนอผลตอบแทนอย่างอื่นให้ลูกค้า นอกเหนือจากความคุ้มครองในกรมธรรม์					
18	ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด					
19	ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด					
20	ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ					
21	ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง					
22	การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป					
23	ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ					
24	สักวันท่านจะได้คุณวุฒิ 10 อันดับแห่งปี					
25	ทุกวันท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม					
26	แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้อย่างไร					
27	ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างครบถ้วน					
28	ท่านบันทึกไว้ว่าจะไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้าง					
29	กิจกรรมในแต่ละวันของท่านจะบันทึกไว้					
30	จากการบันทึกประจำวัน ท่านคิดว่าท่านใช้เวลาเหมาะสมแล้ว					
31	เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยคิดว่าสักวันลูกค้าอาจช่วยเหลือท่านบ้าง					
32	ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่วางใจจริงๆ					
33	ท่านให้บางสิ่งบางอย่างแก่เพื่อนได้ โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณ					
34	ท่านรับฟังข้อตำหนิของลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น					
35	บางครั้งท่านก็คิดว่าไปวนมาและสับสน จนไม่รู้ว่าจะตนเองต้องการอะไร					
36	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์					
37	เมื่อถึงเทศกาลท่านมักจะไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ					
38	เมื่อลูกค้าเสียชีวิต ท่านจะไปงานศพแสดงความเสียใจด้วย					
39	ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด					
40	ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ					
41	ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องไห้ให้ใครทำอะไร					
42	ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและเหตุผลเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ					
43	เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรมธรรม์ ท่านจะรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ์ที่พึงได้					
44	เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร้องค่าสินไหม ท่านจะดำเนินการให้ทันที					
45	ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ					
46	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่อดตาย					
47	อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
48	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาให้กับตัวเอง					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรม				
		5	4	3	2	1
49	ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง					
50	บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์					
51	เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทจะให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้แก้ปัญหา โดยไม่ช่วยเหลือใดๆ เลย					
52	ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัล					
53	เพื่อนร่วมงานช่วยสอนเทคนิคการขายให้กับท่าน					
54	ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน พยายามพัฒนาอาชีพนี้เพื่อให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับ					
55	ท่านทราบว่ากรการขายประกันชีวิตมีกี่แบบ					
56	ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทน					
57	ท่านให้ค่าปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิ์ได้					
58	ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ					
59	ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเมื่อมีเวลา					
60	อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูง จำเป็นต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เพื่อรับฟังข้อมูลใหม่ๆ					
61	ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ					
62	ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขาย					
63	การรู้เรื่องรอบตัวมากๆ สามารถนำมาปรับใช้ในการเสนอขายได้					
64	ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านจะไปพบลูกค้าก็รวย และประสบความสำเร็จก็รวย					
65	ท่านกลับมาทบทวนเสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้าจึงปฏิเสธ					
66	ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับปรุงจนยอดขายของท่านดีขึ้น					
67	ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนจะไปขายจริง					
68	ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามามาใช้					
69	ก่อนจะออกไปขายจริง ควรมีการซ้อมการเสนอขายก่อน					

คำถามการวิจัยเชิงคุณภาพ : โดยการสนทนากลุ่ม มีประเด็นคำถามดังนี้

1. กล้าหาญ

คำถาม:

1.1 ท่านไม่กลัวที่จะเข้าไปเสนอขาย แม้ว่าในขณะนั้นลูกค้าจะกำลังทำงานอยู่ เพราะเหตุใด

1.2 ในสถานการณ์ที่อาจมีอันตรายเกิดขึ้น ท่านจะคอยพูดเตือนแม้ว่าจะเป็นการทำลายความสงบและไม่สุภาพ เพราะเหตุใด

1.3 เมื่อท่านคิดว่าลูกค้ามีความเห็นที่ไม่ถูกต้อง ท่านจะรอจังหวะและพูดว่า “ครับ...แต่ว่า...” เพราะเหตุใด

2. ทะเยอทะยาน

คำถาม :

2.1 ท่านตั้งใจว่าสักวันท่านจะต้องได้รับรางวัลคุณวุฒิตัวแทนยอดเยี่ยม 10 อันดับแห่งปี เพราะเหตุใด

2.2 ท่านใช้สติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย เพราะเหตุใด

2.3 ท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า ท่านจะทำยอดขายในครั้งแรกที่เข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ให้ไม่น้อยกว่าระดับรายได้ประจำที่ท่านเคยได้รับ เพราะเหตุใด

3. อุดทน

คำถาม :

3.1 ท่านสามารถอดทนต่อคำพูดเสียดสีของลูกค้าได้ใช้หรือไม่เพราะเหตุใด

3.2 เมื่อท่านอธิบายเงื่อนไขกรมธรรม์แล้วแต่ลูกค้ายังไม่เข้าใจ ท่านจะอธิบายจนกว่าลูกค้าจะเข้าใจ เพราะเหตุใด

3.3 ท่านจะพยายามต่อไป แม้ว่ายอดขายของท่านที่ผ่านมายังไม่ดีขึ้น เพราะเหตุใด

4. กระตือรือร้น

คำถาม :

4.1 เมื่อบริษัทอนุมัติกรมธรรม์ ท่านจะนำกรมธรรม์ส่งลูกค้าเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะเหตุใด

4.2 ท่านแจ้งลูกค้าทันทีที่เกี่ยวกับการทำประกันชีวิตเพราะเหตุใด

4.3 เมื่อลูกค้าติดต่อเรื่องเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ท่านจะรีบดำเนินการทันที เพราะเหตุใด

5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

คำถาม :

- 5.1 ท่านมีวิธีเสนอขายที่ดีกว่า และไม่เหมือนกับตัวแทนประกันชีวิตรายอื่น เพราะเหตุใด
- 5.2 ท่านชอบปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการเสนอขายที่ท่านคิดว่าจะทำให้การขายดีขึ้น เพราะเหตุใด
- 5.3 ท่านนำประสบการณ์การขายสินค้าอย่างอื่นมาลองปรับใช้กับการขายประกันชีวิต เพราะเหตุใด

6. ซื่อสัตย์สุจริต

คำถาม :

- 6.1 ท่านหลีกเลี่ยงการพรรณนา ความคุ้มครองที่เกินกว่าความเป็นจริง เพราะเหตุใด
- 6.2 ท่านไม่เสนอผลตอบแทนอย่างอื่นให้ลูกค้า นอกเหนือจากความคุ้มครองในกรมธรรม์ เพราะเหตุใด
- 6.3 ท่านอธิบายข้อจำกัดบางอย่างในกรมธรรม์ให้ลูกค้าทราบโดยละเอียด เพราะเหตุใด

7. สุขุมรอบคอบ

คำถาม :

- 7.1 ท่านจะพิจารณาข้อเท็จจริง ก่อนจะสรุปว่าผู้อื่นถูกหรือผิด เพราะเหตุใด
- 7.2 ท่านขอหลักฐานจากลูกค้าครบถ้วนเสมอ เพราะเหตุใด
- 7.3 ท่านตรวจเช็คเอกสารเกี่ยวกับการขายว่าขาดเหลืออะไรบ้าง เพราะเหตุใด

8. มองการณ์ไกล

คำถาม :

- 8.1 การบริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ จะทำให้ท่านมีลูกค้าตลอดไป เพราะเหตุใด
- 8.2 ถ้าท่านตั้งใจ ท่านจะประสบความสำเร็จในอาชีพ เพราะเหตุใด
- 8.3 สักวันท่านจะได้วุฒิ 10 อันดับแห่งปี เพราะเหตุใด

9. การวางแผนงาน

คำถาม :

- 9.1 ทุกวันท่านจะบันทึกงานของวันพรุ่งนี้ที่ต้องติดตาม เพราะเหตุใด
- 9.2 แต่ละไตรมาสท่านจะคิดว่าท่านจะขายประกันชีวิตได้อย่างไร เพราะเหตุใด
- 9.3 ตารางปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างครบถ้วน เพราะเหตุใด

10. บันทึกประจำวัน

คำถาม :

- 10.1 ท่านบันทึกไว้ว่าจะไปพบลูกค้าเมื่อไรบ้างเพราะเหตุใด
- 10.2 กิจกรรมในแต่ละวันของท่านจะบันทึกไว้ เพราะเหตุใด
- 10.3 จากการบันทึกประจำวัน ท่านคิดว่าท่านใช้เวลาเหมาะสมแล้ว เพราะเหตุใด

11. การแสดงความเป็นมิตร

คำถาม :

- 11.1 เมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ ท่านช่วยเหลือโดยคิดว่าสักวันลูกค้าอาจช่วยเหลือท่านบ้างเพราะเหตุใด
- 11.2 ท่านคิดว่าลูกค้าที่ไม่ยอมให้ท่านเข้าพบ คงเป็นเพราะลูกค้าไม่จริงจัง เพราะเหตุใด
- 11.3 ท่านให้บางสิ่งบางอย่างแก่เพื่อนได้ โดยไม่ต้องการให้เขารู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณเพราะเหตุใด

12. มั่นคงทางอารมณ์

คำถาม :

- 12.1 ท่านรับฟังข้อตำหนิของลูกค้าด้วยความสุขุมเยือกเย็น เพราะเหตุใด
- 12.3 บางครั้งท่านก็คิดวกไปวนมา และสับสน จนไม่รู้ว่าตนเองต้องการอะไร เพราะเหตุใด
- 12.3 ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดีในทุกสถานการณ์ เพราะเหตุใด

13. รู้กาลเทศะ

คำถาม :

- 13.1 เมื่อถึงเทศกาลท่านมักจะไปเยี่ยมลูกค้าเสมอ เพราะเหตุใด
- 13.2 เมื่อลูกค้าเสียชีวิต ท่านจะไปงานศพแสดงความเสียใจด้วย เพราะเหตุใด
- 13.3 ท่านจะรอให้ลูกค้าพูดจบเสียก่อนแล้วท่านจึงจะพูด เพราะเหตุใด

14. สื่อสารให้ผู้อื่นคล้อยตาม

คำถาม :

- 14.1 ท่านมักมีส่วนร่วมหรือถูกเลือกให้เป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองเสมอ เพราะเหตุใด
- 14.2 ท่านมีเป้าหมายอยู่ในใจแล้ว ก่อนที่จะขอร้องให้ใครทำอะไร เพราะเหตุใด
- 14.3 ท่านพยายามใช้คำพูดที่เข้าถึงอารมณ์ของผู้ฟังพร้อมกับหลักการและเหตุผล เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ เพราะเหตุใด

15. รับผิดชอบต่อลูกค้า

คำถาม :

- 15.1 เมื่อมีข้อผิดพลาดในกรมธรรม์ ท่านจะรีบแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิ์ที่พึงได้ เพราะเหตุใด
- 15.2 เมื่อลูกค้าต้องการเรียกร้องค่าสินไหม ท่านจะดำเนินการให้ทันที เพราะเหตุใด
- 15.3 ถึงแม้ลูกค้าของท่านจะอยู่ไกล แต่ท่านก็ยังติดต่อเพื่อถามข่าวเสมอ เพราะเหตุใด

16. ทักษะคติทางบวกต่ออาชีพ

คำถาม :

- 16.1 อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ไม่อดตาย เพราะเหตุใด
- 16.2 อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เพราะเหตุใด
- 16.3 อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นอาชีพที่ได้บริหารเวลาให้กับตัวเอง เพราะเหตุใด

17. ทักษะคติทางบวกต่อบริษัท

คำถาม :

- 17.1 ท่านเชื่อว่าบริษัทมีความมั่นคง เพราะเหตุใด
- 17.2 บริษัทจะจ่ายค่าสินไหมเสมอ ถ้าเป็นไปได้ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ เพราะเหตุใด
- 17.3 เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทจะให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้แก้ปัญหา โดยไม่ช่วยเหลือใด ๆ เลย เพราะเหตุใด

18. ทักษะคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน

คำถาม :

- 18.1 ท่านยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้รางวัล เพราะเหตุใด
- 18.2 เพื่อนร่วมงานช่วยสอนเทคนิคการขายให้กับท่าน เพราะเหตุใด
- 18.3 ตัวแทนประกันชีวิตทุกคน พยายามพัฒนาอาชีพนี้เพื่อให้เป็นอาชีพที่สังคมยอมรับ เพราะเหตุใด

19. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต

คำถาม :

- 19.1 ท่านทราบว่าการขายประกันชีวิตมีกี่แบบ เพราะเหตุใด
- 19.2 ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องสินไหมทดแทน เพราะเหตุใด
- 19.3 ท่านให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิ์ได้ เพราะเหตุใด

20. ฟังการบรรยายทางวิชาการ

คำถาม :

- 20.1 ท่านสนใจที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในอาชีพ เพราะเหตุใด
- 20.2 ท่านเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการเมื่อมีเวลา เพราะเหตุใด
- 20.3 อาชีพตัวแทนประกันชีวิต มีการแข่งขันสูง จำเป็นต้องเข้าฟังการบรรยายทางวิชาการ เพื่อรับฟังข้อมูลใหม่ ๆ เพราะเหตุใด

21. ศึกษาความรู้รอบตัว

คำถาม :

- 21.1 ท่านติดตามข่าวสารอยู่เสมอ เพราะเหตุใด
- 21.2 ท่านอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้ประสบความสำเร็จในการขายเพราะเหตุใด
- 21.3 การรู้เรื่องรอบตัวมาก ๆ สามารถนำมาปรับใช้ในการเสนอขายได้ เพราะเหตุใด

22. สำนวจตนเอง

คำถาม :

- 22.1 ท่านตรวจสอบเสมอว่า ท่านจะไปพบลูกค้ากี่ราย และประสบความสำเร็จกี่ราย เพราะเหตุใด
- 22.2 ท่านกลับมาทบทวนเสมอว่า เพราะเหตุใดลูกค้าจึงปฏิเสธ เพราะเหตุใด
- 22.3 ท่านเคยพบข้อบกพร่องของตนเอง และทำการปรับปรุงจนยอดขายของท่านดีขึ้น เพราะเหตุใด

23. ฝึกทักษะในการเสนอขาย

คำถาม :

- 23.1 ท่านเคยฝึกซ้อมการเสนอขาย ก่อนจะไปขายจริง เพราะเหตุใด
- 23.2 ท่านได้ลองนำเทคนิคการเสนอขาย จากหนังสือที่ท่านศึกษามาใช้ เพราะเหตุใด
- 23.3 ก่อนจะไปออกขายจริง ควรมีการซ้อมการเสนอขายก่อน เพราะเหตุใด



ภาคผนวก ค
ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่ม

ส่วนที่ 1

การประชุมกลุ่มย่อย ผู้วิจัยเปิดการประชุมในหัวข้อแนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษา ตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยพาณิชย์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีผู้ร่วมประชุมทั้งหมด 8 คน



ภาพ 3 ผู้วิจัยกล่าวเปิดประชุมกลุ่มย่อยและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม



ภาพ 4 บรรยากาศเริ่มประชุมกลุ่มย่อย

ส่วนที่ 2

ผู้วิจัยได้เปิดประเด็นการประชุมในหัวข้อ แนวทางพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละท่านได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในแต่ละหัวข้อ



ภาพ 5 ผู้วิจัยเปิดประเด็นเรื่องแนวทางการพัฒนาตัวแทนให้ประสบความสำเร็จ



ภาพ 6 ผู้ร่วมสนทนาให้ความคิดเห็นจากประเด็นเรื่องแนวทางการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 3

ผู้วิจัยเปิดประเด็นในแต่ละหัวข้อและให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นและร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของแต่ละบุคคลแล้วนำความคิดเห็นของแต่ละท่านมาปรับใช้ในงานพัฒนาการเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ประสบความสำเร็จต่อไป



ภาพ 7 บรรยากาศของการแสดงความคิดเห็น



ภาพ 8 ผู้เข้าร่วมสนทนาให้ความเห็นหลังจากที่ผู้วิจัยตั้งคำถาม

ส่วนที่ 4

ผู้วิจัยตั้งคำถามผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งการตั้งคำถามในวันนี้ผู้ร่วมสนทนาได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน



ภาพ 9 บรรยากาศการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม



ภาพ 10 บรรยากาศระหว่างที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต่างให้ความเห็นกันและกัน

ส่วนที่ 5

ผู้ร่วมสนทนาร่วมพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ



ภาพ 11 บรรยากาศระหว่างแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ



ภาพ 12 ผู้เข้าร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ



ภาคผนวก ง

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ค่า IOC) ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัยจำนวน 69 ข้อ

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
ศึกษาคูณสมบัติการเป็นตัวแทน	ข้อ 1	0	+1	+1	2	0.66
ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จใน	ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1
อาชีพ ของบุคคลในบริษัทมหาชน	ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1
จำกัดไทยพาณิชย์ประกันชีวิตอำเภอ	ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 11	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 12	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 16	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 21	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 22	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 23	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 24	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 25	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 26	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 27	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 28	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 29	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 30	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 31	+1	+1	+1	3	1

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
ข้อ 32	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 33	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 34	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 35	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 36	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 37	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 38	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 39	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 40	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 41	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 42	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 43	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 44	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 45	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 46	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 47	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 48	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 49	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 50	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 51	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 52	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 53	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 54	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 55	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 56	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 57	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 58	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 59	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 60	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 61	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 62	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 63	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 64	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 65	+1	+1	+1	3	1	

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
		ข้อ 66	+1	+1		
ข้อ 67	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 68	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 69	+1	+1	+1	3	1	

ค่าอำนาจจำแนกที่ ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

One-Sample Test

	Test Value = 0.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
V1	13.949	29	.000	342.7000	292.4518	392.9482
V2	22.445	29	.000	435.1667	395.5131	474.8202
V3	35.647	29	.000	490.0667	461.9491	518.1842
V4	50.241	29	.000	520.2333	499.0555	541.4111
V5	21.029	29	.000	440.9000	398.0192	483.7808
V6	52.322	29	.000	509.9000	489.9683	529.8317
V7	34.257	29	.000	487.5333	458.4261	516.6406
V8	26.934	29	.000	482.5667	445.9234	519.2100
V9	20.776	29	.000	419.8000	378.4749	461.1251
V10	20.584	29	.000	407.9000	367.3711	448.4289
V11	23.954	29	.000	454.5000	415.6949	493.3051
V12	37.495	29	.000	464.2667	438.9424	489.5909
V13	21.343	29	.000	437.2667	395.3639	479.1694
V14	35.417	29	.000	474.1667	446.7849	501.5485
V15	29.409	29	.000	484.4667	450.7752	518.1582
V16	26.225	29	.000	479.9000	442.4737	517.3263
V17	40.343	29	.000	491.6667	466.7411	516.5922
V18	39.967	29	.000	496.8667	471.4405	522.2928
V19	32.417	29	.000	464.8333	435.5061	494.1606
V20	30.830	29	.000	450.6333	420.7392	480.5275
V21	25.459	29	.000	441.8333	406.3385	477.3282
V22	25.647	29	.000	436.8000	401.9677	471.6323
V23	14.238	29	.000	341.3000	292.2741	390.3259

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Mean if Item Deleted (รายการ)	Variance if Item Deleted (ค่าเฉลี่ย)	Item- Total Correlation (ค่าความแปรปรวน)	Alpha Multiple Correlation (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)	Alpha Multiple Correlation (ค่าความเชื่อมั่น)
ด้านที่ 1	10123.5667	1360561.4954	.3745	.9058
ด้านที่ 2	10031.1000	1311590.9897	.7127	.8951
ด้านที่ 3	9976.2000	1413047.5448	.4330	.9019
ด้านที่ 4	9946.0333	1427984.5161	.4798	.9016
ด้านที่ 5	10025.3667	1288920.2402	.7445	.8940
ด้านที่ 6	9956.3667	1440447.5506	.4131	.9026
ด้านที่ 7	9978.7333	1427701.9264	.3353	.9037
ด้านที่ 8	9983.7000	1364859.5276	.5310	.8998
ด้านที่ 9	10046.4667	1408128.1195	.2888	.9063
ด้านที่ 10	10058.3667	1400086.3782	.3285	.9051
ด้านที่ 11	10011.7667	1384971.9782	.4107	.9028
ด้านที่ 12	10002.0000	1391714.8966	.6244	.8988
ด้านที่ 13	10029.0000	1469083.5172	.0535	.9124
ด้านที่ 14	9992.1000	1361171.7483	.7579	.8961
ด้านที่ 15	9981.8000	1349105.9586	.6631	.8969
ด้านที่ 16	9986.3667	1307752.1023	.7784	.8937
ด้านที่ 17	9974.6000	1386706.4552	.6683	.8982
ด้านที่ 18	9969.4000	1427120.0414	.3963	.9026
ด้านที่ 19	10001.4333	1365923.9782	.6762	.8972
ด้านที่ 20	10015.6333	1352981.7575	.7347	.8960
ด้านที่ 21	10024.4333	1311110.7368	.8089	.8932
ด้านที่ 22	10029.4667	1354907.5678	.6107	.8980
ด้านที่ 23	10124.9667	1317236.9299	.5367	.9005

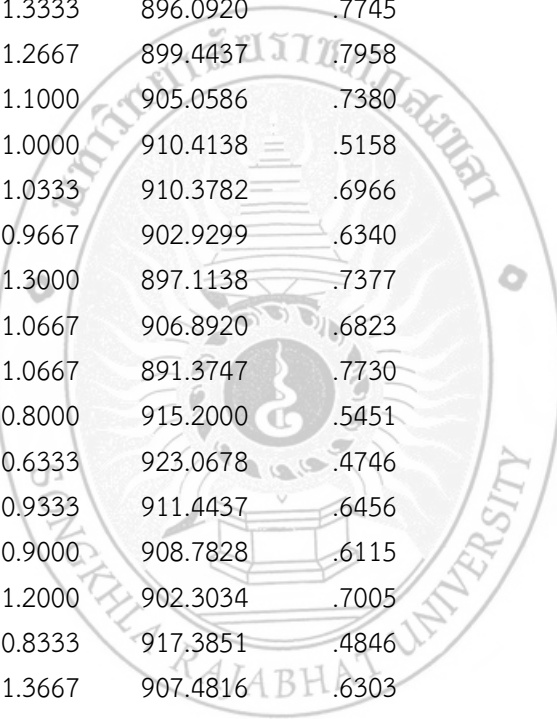
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 23 ด้าน

(Reliability Coefficients 23 items)

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับ = .9041 (Alpha = .9041)

ค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Scale Deleted (รายการ)	Scale Variance Deleted (ค่าเฉลี่ย)	Corrected Item-Total Correlation (ค่าความแปรปรวน)	Alpha if Item Deleted (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)	Alpha if Item Deleted (ค่าความเชื่อมั่น)
ข้อที่ 1	282.3000	899.1828	.4397	.9601
ข้อที่ 2	282.1333	934.6023	.0062	.9616
ข้อที่ 3	281.1667	922.2126	.2736	.9602
ข้อที่ 4	281.4667	894.8782	.6783	.9589
ข้อที่ 5	281.2333	906.9437	.5258	.9595
ข้อที่ 6	281.0333	914.0333	.4445	.9597
ข้อที่ 7	280.9667	914.9299	.4746	.9596
ข้อที่ 8	280.7667	915.9092	.4867	.9596
ข้อที่ 9	280.8000	906.8552	.6176	.9592
ข้อที่ 10	280.6667	918.2299	.5467	.9596
ข้อที่ 11	280.7667	920.5989	.4483	.9597
ข้อที่ 12	280.6333	926.2402	.3579	.9600
ข้อที่ 13	281.4000	888.6621	.7083	.9588
ข้อที่ 14	281.2667	907.7195	.5462	.9594
ข้อที่ 15	281.6333	896.4471	.5625	.9594
ข้อที่ 16	280.7333	923.6506	.4145	.9598
ข้อที่ 17	281.0667	920.1333	.3665	.9599
ข้อที่ 18	281.3000	926.3552	.1278	.9611
ข้อที่ 19	281.0000	918.0690	.3794	.9599
ข้อที่ 20	280.7000	935.3207	.0235	.9605
ข้อที่ 21	280.6667	940.8506	-.1688	.9608
ข้อที่ 22	281.0333	910.3782	.4310	.9598
ข้อที่ 23	280.8333	913.6609	.5368	.9595
ข้อที่ 24	280.9667	906.8609	.7746	.9590
ข้อที่ 25	281.6333	919.5506	.2368	.9606
ข้อที่ 26	281.0667	892.7540	.7797	.9586
ข้อที่ 27	281.4000	893.4897	.7887	.9586
ข้อที่ 28	281.7000	918.0103	.2659	.9605



ข้อที่ 29	281.6333	901.2747	.6268	.9591
ข้อที่ 30	280.9667	909.3437	.6498	.9592
ข้อที่ 31	281.2667	906.1333	.4862	.9596
ข้อที่ 32	281.2667	909.7885	.6041	.9593
ข้อที่ 33	281.3667	895.8264	.7269	.9588
ข้อที่ 34	281.1667	914.0747	.5906	.9594
ข้อที่ 35	281.3000	896.1483	.7567	.9587
ข้อที่ 36	281.2667	897.4437	.7171	.9589
ข้อที่ 37	281.4333	930.7368	.0629	.9614
ข้อที่ 38	281.3333	896.0920	.7745	.9587
ข้อที่ 39	281.2667	899.4437	.7958	.9587
ข้อที่ 40	281.1000	905.0586	.7380	.9590
ข้อที่ 41	281.0000	910.4138	.5158	.9595
ข้อที่ 42	281.0333	910.3782	.6966	.9592
ข้อที่ 43	280.9667	902.9299	.6340	.9591
ข้อที่ 44	281.3000	897.1138	.7377	.9588
ข้อที่ 45	281.0667	906.8920	.6823	.9591
ข้อที่ 46	281.0667	891.3747	.7730	.9586
ข้อที่ 47	280.8000	915.2000	.5451	.9595
ข้อที่ 48	280.6333	923.0678	.4746	.9598
ข้อที่ 49	280.9333	911.4437	.6456	.9593
ข้อที่ 50	280.9000	908.7828	.6115	.9593
ข้อที่ 51	281.2000	902.3034	.7005	.9590
ข้อที่ 52	280.8333	917.3851	.4846	.9596
ข้อที่ 53	281.3667	907.4816	.6303	.9592
ข้อที่ 54	281.3333	908.9195	.5188	.9595
ข้อที่ 55	281.2000	903.6828	.7129	.9590
ข้อที่ 56	280.8667	916.0506	.5733	.9595
ข้อที่ 57	281.7000	909.1828	.3804	.9601
ข้อที่ 58	281.2667	902.9609	.7171	.9590
ข้อที่ 59	281.6667	911.9540	.3216	.9604
ข้อที่ 60	281.2333	902.0471	.7673	.9589
ข้อที่ 61	281.3667	894.6540	.7836	.9586
ข้อที่ 62	281.5333	888.1885	.8678	.9583
ข้อที่ 63	281.3667	893.3437	.8093	.9586
ข้อที่ 64	281.4333	907.5644	.5337	.9594

ข้อที่ 65	281.3333	899.1264	.7137	.9589
ข้อที่ 66	281.7333	922.4782	.2022	.9607
ข้อที่ 67	282.3667	895.6885	.4940	.9598
ข้อที่ 68	281.5000	926.9483	.1475	.9607
ข้อที่ 69	282.2333	943.0126	-.1085	.9624

Reliability Coefficients 69 items

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ Alpha = .9601





ภาคผนวก ง

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (ค่า IOC) ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัยจำนวน 69 ข้อ

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
ศึกษาคูณสมบัติการเป็นตัวแทน	ข้อ 1	0	+1	+1	2	0.66
ประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จใน	ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1
อาชีพ ของบุคคลในบริษัทมหาชน	ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1
จำกัดไทยพาณิชย์ประกันชีวิตอำเภอ	ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 11	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 12	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 16	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 21	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 22	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 23	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 24	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 25	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 26	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 27	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 28	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 29	0	+1	+1	2	0.66
	ข้อ 30	+1	+1	+1	3	1
	ข้อ 31	+1	+1	+1	3	1

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
		ข้อ 32	+1	+1		
ข้อ 33	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 34	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 35	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 36	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 37	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 38	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 39	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 40	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 41	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 42	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 43	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 44	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 45	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 46	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 47	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 48	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 49	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 50	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 51	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 52	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 53	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 54	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 55	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 56	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 57	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 58	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 59	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 60	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 61	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 62	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 63	0	+1	+1	2	0.66	
ข้อ 64	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 65	+1	+1	+1	3	1	

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม สำหรับการวิจัย	แบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC
		1	2	3		
		ข้อ 66	+1	+1		
ข้อ 67	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 68	+1	+1	+1	3	1	
ข้อ 69	+1	+1	+1	3	1	

ค่าอำนาจจำแนกที่ ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

One-Sample Test

	Test Value = 0.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
V1	13.949	29	.000	342.7000	292.4518	392.9482
V2	22.445	29	.000	435.1667	395.5131	474.8202
V3	35.647	29	.000	490.0667	461.9491	518.1842
V4	50.241	29	.000	520.2333	499.0555	541.4111
V5	21.029	29	.000	440.9000	398.0192	483.7808
V6	52.322	29	.000	509.9000	489.9683	529.8317
V7	34.257	29	.000	487.5333	458.4261	516.6406
V8	26.934	29	.000	482.5667	445.9234	519.2100
V9	20.776	29	.000	419.8000	378.4749	461.1251
V10	20.584	29	.000	407.9000	367.3711	448.4289
V11	23.954	29	.000	454.5000	415.6949	493.3051
V12	37.495	29	.000	464.2667	438.9424	489.5909
V13	21.343	29	.000	437.2667	395.3639	479.1694
V14	35.417	29	.000	474.1667	446.7849	501.5485
V15	29.409	29	.000	484.4667	450.7752	518.1582
V16	26.225	29	.000	479.9000	442.4737	517.3263
V17	40.343	29	.000	491.6667	466.7411	516.5922
V18	39.967	29	.000	496.8667	471.4405	522.2928
V19	32.417	29	.000	464.8333	435.5061	494.1606
V20	30.830	29	.000	450.6333	420.7392	480.5275
V21	25.459	29	.000	441.8333	406.3385	477.3282
V22	25.647	29	.000	436.8000	401.9677	471.6323
V23	14.238	29	.000	341.3000	292.2741	390.3259

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Mean if Item Deleted (รายการ)	Variance if Item Deleted (ค่าเฉลี่ย)	Item- Total Correlation (ค่าความแปรปรวน)	Alpha Multiple Correlation (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)	Alpha Multiple Correlation (ค่าความเชื่อมั่น)
ด้านที่ 1	10123.5667	1360561.4954	.3745	.9058
ด้านที่ 2	10031.1000	1311590.9897	.7127	.8951
ด้านที่ 3	9976.2000	1413047.5448	.4330	.9019
ด้านที่ 4	9946.0333	1427984.5161	.4798	.9016
ด้านที่ 5	10025.3667	1288920.2402	.7445	.8940
ด้านที่ 6	9956.3667	1440447.5506	.4131	.9026
ด้านที่ 7	9978.7333	1427701.9264	.3353	.9037
ด้านที่ 8	9983.7000	1364859.5276	.5310	.8998
ด้านที่ 9	10046.4667	1408128.1195	.2888	.9063
ด้านที่ 10	10058.3667	1400086.3782	.3285	.9051
ด้านที่ 11	10011.7667	1384971.9782	.4107	.9028
ด้านที่ 12	10002.0000	1391714.8966	.6244	.8988
ด้านที่ 13	10029.0000	1469083.5172	.0535	.9124
ด้านที่ 14	9992.1000	1361171.7483	.7579	.8961
ด้านที่ 15	9981.8000	1349105.9586	.6631	.8969
ด้านที่ 16	9986.3667	1307752.1023	.7784	.8937
ด้านที่ 17	9974.6000	1386706.4552	.6683	.8982
ด้านที่ 18	9969.4000	1427120.0414	.3963	.9026
ด้านที่ 19	10001.4333	1365923.9782	.6762	.8972
ด้านที่ 20	10015.6333	1352981.7575	.7347	.8960
ด้านที่ 21	10024.4333	1311110.7368	.8089	.8932
ด้านที่ 22	10029.4667	1354907.5678	.6107	.8980
ด้านที่ 23	10124.9667	1317236.9299	.5367	.9005

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 23 ด้าน

(Reliability Coefficients 23 items)

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับ = .9041 (Alpha = .9041)

ค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถามสำหรับการวิจัย
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Scale Deleted (รายการ)	Scale Variance Deleted (ค่าเฉลี่ย)	Corrected Item-Total Correlation (ค่าความแปรปรวน)	Alpha if Item Deleted (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์)	Alpha if Item Deleted (ค่าความเชื่อมั่น)
ข้อที่ 1	282.3000	899.1828	.4397	.9601
ข้อที่ 2	282.1333	934.6023	.0062	.9616
ข้อที่ 3	281.1667	922.2126	.2736	.9602
ข้อที่ 4	281.4667	894.8782	.6783	.9589
ข้อที่ 5	281.2333	906.9437	.5258	.9595
ข้อที่ 6	281.0333	914.0333	.4445	.9597
ข้อที่ 7	280.9667	914.9299	.4746	.9596
ข้อที่ 8	280.7667	915.9092	.4867	.9596
ข้อที่ 9	280.8000	906.8552	.6176	.9592
ข้อที่ 10	280.6667	918.2299	.5467	.9596
ข้อที่ 11	280.7667	920.5989	.4483	.9597
ข้อที่ 12	280.6333	926.2402	.3579	.9600
ข้อที่ 13	281.4000	888.6621	.7083	.9588
ข้อที่ 14	281.2667	907.7195	.5462	.9594
ข้อที่ 15	281.6333	896.4471	.5625	.9594
ข้อที่ 16	280.7333	923.6506	.4145	.9598
ข้อที่ 17	281.0667	920.1333	.3665	.9599
ข้อที่ 18	281.3000	926.3552	.1278	.9611
ข้อที่ 19	281.0000	918.0690	.3794	.9599
ข้อที่ 20	280.7000	935.3207	.0235	.9605
ข้อที่ 21	280.6667	940.8506	-.1688	.9608
ข้อที่ 22	281.0333	910.3782	.4310	.9598
ข้อที่ 23	280.8333	913.6609	.5368	.9595
ข้อที่ 24	280.9667	906.8609	.7746	.9590
ข้อที่ 25	281.6333	919.5506	.2368	.9606
ข้อที่ 26	281.0667	892.7540	.7797	.9586
ข้อที่ 27	281.4000	893.4897	.7887	.9586
ข้อที่ 28	281.7000	918.0103	.2659	.9605

ข้อที่ 29	281.6333	901.2747	.6268	.9591
ข้อที่ 30	280.9667	909.3437	.6498	.9592
ข้อที่ 31	281.2667	906.1333	.4862	.9596
ข้อที่ 32	281.2667	909.7885	.6041	.9593
ข้อที่ 33	281.3667	895.8264	.7269	.9588
ข้อที่ 34	281.1667	914.0747	.5906	.9594
ข้อที่ 35	281.3000	896.1483	.7567	.9587
ข้อที่ 36	281.2667	897.4437	.7171	.9589
ข้อที่ 37	281.4333	930.7368	.0629	.9614
ข้อที่ 38	281.3333	896.0920	.7745	.9587
ข้อที่ 39	281.2667	899.4437	.7958	.9587
ข้อที่ 40	281.1000	905.0586	.7380	.9590
ข้อที่ 41	281.0000	910.4138	.5158	.9595
ข้อที่ 42	281.0333	910.3782	.6966	.9592
ข้อที่ 43	280.9667	902.9299	.6340	.9591
ข้อที่ 44	281.3000	897.1138	.7377	.9588
ข้อที่ 45	281.0667	906.8920	.6823	.9591
ข้อที่ 46	281.0667	891.3747	.7730	.9586
ข้อที่ 47	280.8000	915.2000	.5451	.9595
ข้อที่ 48	280.6333	923.0678	.4746	.9598
ข้อที่ 49	280.9333	911.4437	.6456	.9593
ข้อที่ 50	280.9000	908.7828	.6115	.9593
ข้อที่ 51	281.2000	902.3034	.7005	.9590
ข้อที่ 52	280.8333	917.3851	.4846	.9596
ข้อที่ 53	281.3667	907.4816	.6303	.9592
ข้อที่ 54	281.3333	908.9195	.5188	.9595
ข้อที่ 55	281.2000	903.6828	.7129	.9590
ข้อที่ 56	280.8667	916.0506	.5733	.9595
ข้อที่ 57	281.7000	909.1828	.3804	.9601
ข้อที่ 58	281.2667	902.9609	.7171	.9590
ข้อที่ 59	281.6667	911.9540	.3216	.9604
ข้อที่ 60	281.2333	902.0471	.7673	.9589
ข้อที่ 61	281.3667	894.6540	.7836	.9586
ข้อที่ 62	281.5333	888.1885	.8678	.9583
ข้อที่ 63	281.3667	893.3437	.8093	.9586
ข้อที่ 64	281.4333	907.5644	.5337	.9594

ข้อที่ 65	281.3333	899.1264	.7137	.9589
ข้อที่ 66	281.7333	922.4782	.2022	.9607
ข้อที่ 67	282.3667	895.6885	.4940	.9598
ข้อที่ 68	281.5000	926.9483	.1475	.9607
ข้อที่ 69	282.2333	943.0126	-.1085	.9624

Reliability Coefficients 69 items

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ Alpha = .9601



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายจิณณวัตร เตชะพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	17 มกราคม 2508
สถานที่เกิด	อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	36-38 ซ.คลองยาเหนือ ถ.กาญจนวณิช เทศบาลเมืองบ้านพลุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90250
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสรรหา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ที่อยู่ปัจจุบัน	36-38 ซอยคลองยาเหนือ เทศบาลเมืองบ้านพลุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90250
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2521	ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดเทพชุมนุม
พ.ศ. 2525	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเกษตรกรรมสงขลา
พ.ศ. 2531	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเกษตรกรรมสงขลา
พ.ศ. 2551	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ) สาขาวิชาพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
พ.ศ. 2556	หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศ.ม.) สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

